



CIÊNCIAS HUMANAS

Metodologia de ensino e aprendizagem sobre relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho

Methodology of teaching and learning about relationship interpersonal workplace

Claudia Simone Cordeiro Pelissoli¹; Aline Silva De Bona²

RESUMO

O trabalho busca uma metodologia de ensino-aprendizagem para o conteúdo "relacionamento interpessoal" na disciplina Gestão de Pessoas, buscando qualificar os alunos para a carreira profissional. Justifica-se sua importância devido à problemática de que muitos profissionais apresentam dificuldades em atender e cativar as pessoas no ambiente de trabalho, com o intuito de viabilizar uma postura mais adequada que o torne diferenciado. O objetivo do trabalho é aplicar uma metodologia em sala de aula que provoque a reflexão dos alunos quanto ao seu relacionamento interpessoal, sendo que é um tema subjetivo e saber lidar com as pessoas é essencial no sucesso profissional. Trata-se de um estudo de caso aplicado no IFRS – campus Osório com alunos do Curso Superior de Tecnologia em Processos Gerenciais. Um dos resultados aponta para a importância de se estudar meios de melhorar o processo de ensino e aprendizagem para uma melhor reflexão na vida profissional e pessoal, mesclando diferentes métodos de ensino, aliando a teoria com a realidade de forma dinâmica, provocando um posicionamento crítico do aluno.

Palavras Chave: *Relacionamento Interpessoal, Ensino-aprendizagem, Metodologias*

ABSTRACT

The work seeks a teaching-learning methodology to content "interpersonal relationships" in the discipline People Management, seeking to qualify students for professional careers. It justified its importance due to the problems that many professionals have difficulties to meet and engage people in the workplace, in order to enable a more appropriate stance that the different makes. The objective is to apply a methodology in the classroom that causes the reflection of the students and their interpersonal relationship, and it is a subjective issue and know how to deal with people is essential to professional success. This is a case study applied the IFRS - Osório campus with students of Technology Course in Business Processes. One of the results points to the importance of studying ways to improve the process of teaching and learning for a better reflection on the professional and personal life, blending different teaching methods, combining theory with reality dynamically, causing a critical positioning student.

Key-words: *Interpersonal Relationships, Learning, teaching methodologies*

^{1,2}IFRS – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, Osório/RS – Brasil.)

1. INTRODUÇÃO

O trabalho tem a intenção de provocar reflexão sobre uma metodologia atrativa para o ensino e aprendizado de conteúdos da área da Administração, na disciplina de Gestão de Pessoas, abordando especificamente o conteúdo relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Um momento que serviu de inspiração para este assunto foi um Debate de Profissões ocorrido em setembro de 2015 na I Jornada de Gestão e Inovação no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul - IFRS campus Osório, onde uma veterinária, um engenheiro, um administrador, um técnico em informática e um advogado foram convidados a falar de suas experiências profissionais para alunos do ensino médio: todos estes profissionais admitiram em algum momento no decorrer de suas falas que o bom relacionamento com as pessoas fez a diferença no sucesso de suas trajetórias, pois as pessoas em geral querem ser bem atendidas, por pessoas educadas e agradáveis.

Estas falas geraram questionamentos como: os alunos de graduação são convidados a refletir sobre relacionamento interpessoal? Sabe-se que, basicamente, a disciplina Gestão de Pessoas só é ofertada na área da administração, e mesmo assim, abordando mais especificamente o recrutamento, seleção, treinamento e avaliação dos funcionários. Portanto, seria interessante que na disciplina Gestão de Pessoas os alunos tivessem uma abordagem diferenciada com relação ao tema "relacionamento entre as pessoas".

Neste sentido, o problema que move este trabalho é: qual metodologia pode proporcionar um processo de ensino-aprendizagem no desenvolvimento de um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho? Para isso, pesquisou-se uma maneira de provocar nos estudantes de gestão de pessoas uma reflexão sobre como lidam com as pessoas no seu ambiente de trabalho e o que podem fazer para melhorar sua performance.

Este trabalho é o retrato de um tema diário, que praticamente nenhum profissional pode se furtar a analisar, pois lidamos com pessoas todos os dias independentemente da profissão em que atuamos e de nosso estilo pessoal, sendo mais ou menos comunicativo. Neste sentido, é possível perceber a necessidade de se estudar meios de melhorar o processo de ensino e aprendizagem dos estudantes para uma melhor reflexão na vida profissional e pessoal. Para isso, escolheu-se uma turma do 3º semestre do Curso Superior Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG) do IFRS – campus Osório, a fim de provocar um diferente olhar sobre o tema relacionamento interpessoal, escolhendo uma metodologia capaz de abordar os conceitos de forma abrangente e, principalmente, amadurecer a percepção dos estudantes,

para que reflitam sobre suas práticas diárias nas empresas em que atuam ou atuarão, para que assim tenham a oportunidade de se destacarem não só por sua formação e competência técnica.

O objetivo principal do trabalho é refletir sobre uma metodologia a ser aplicada em sala de aula referente ao conteúdo "relacionamento interpessoal", já que 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 sua carreira.

De forma a dar suporte ao objetivo principal, se fazem necessários objetivos específicos, tais como:

- a) Pesquisar metodologias de ensino e aprendizagem que motivem o estudante a se desenvolver e refletir sobre sua postura no dia a dia;
- b) Planejar a interferência na sala de aula;
- c) Analisar os dados colhidos.

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, Ramos, Hitt, Gil), pois, levando-se em conta que uma pessoa mesmo 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.

2. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

As mudanças que podem ser observadas ao longo do tempo no cenário profissional apontam para a necessidade de ênfase nas pessoas.

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 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.

“Já não há como deixar de considerar o capital humano como o mais evidente diferencial competitivo das organizações” (Gil, 2001 p. 119-120). O treinamento pode ser direcionado para o conteúdo, sendo voltado para a aquisição de conhecimentos, ou para o processo, onde enfatiza-se as atitudes e o desenvolvimento das relações interpessoais.

Ramos (2006) lembra que no modelo de sistema taylorista-fordista a análise se dá no posto de trabalho. Num modelo de sistema mais integrado e flexível, essa relação tende a se inverter, direcionando mais importância às pessoas do que às funções que exercem. Principalmente à capacidade funcional da pessoa, ou seja, de que maneira ela mobiliza seus atributos individuais (competências) para obter os resultados esperados.

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 necessário uma boa gestão do conhecimento e das competências das pessoas. 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).

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)

Todos estes autores indicam o caminho da importância de um bom relacionamento interpessoal, da valorização de um profissional bem qualificado e que domine a arte de bem relacionar-se com o público interno e externo no seu ambiente de trabalho.

Porém, Moscovici (2010) lembra que a competência interpessoal atualmente não é notadamente reconhecida para todas as categorias profissionais. Esse tema aparece com ênfase para os profissionais de áreas como assistência social, psicoterapia, magistério, vendas e outros. O desenvolvimento interpessoal tende a ser uma necessidade no desenvolvimento organizacional e social e ele pode ser descrito em três níveis: o individual (motivações, objetivos pessoais etc), o grupal e o organizacional.

Há reações entre as pessoas por meio da comunicação, simpatia, atrações, antipatias, aversões, conflitos, competições, colaborações etc. Estas reações determinam a interação humana independente se voluntárias ou involuntárias, intencionais ou não. Entre as formas não verbais pode-se ainda citar o olhar, o sorriso, um gesto, a postura corporal, o deslocamento físico de aproximação ou de afastamento. Portanto, as relações interpessoais se desenvolvem a partir do processo de interação. No ambiente de trabalho há tarefas a serem executadas e comportamentos recomendados, como por exemplo, comunicação, cooperação, respeito e amizade. As interações que ocorrem entre as pessoas podem influenciar nos sentimentos e no andamento das atividades, pois sentimentos positivos refletem numa boa interação e cooperação, podendo refletir no aumento da produtividade. Por outro lado, os sentimentos negativos dificultam a comunicação e o andamento do trabalho. Cabe ressaltar que esta relação entre atividades, interações e sentimentos não está diretamente ligada à competência técnica individual do profissional, pois o rendimento de um profissional altamente competente pode ser bem abaixo do esperado dependendo da qualidade da interação com os colegas (Moscovici, 2010).

É de responsabilidade de cada pessoa a busca pela sua individualidade, que implica consciência crítica, competência reflexiva, autocrítica, formação moral e ética nas interações com outros indivíduos, assim como assumir as consequências de suas decisões pessoais e em relação às outras pessoas. Para que esse processo ocorra efetua-se uma ampla interação, baseada na comunicação livre de distorções, a veracidade, a autenticidade e a justiça (Aguiar, 2005).

Além de que cada pessoa é diferente, ela também se diferencia de si própria, pois durante sua vida, passa por diversos momentos e situações. Suas características essenciais se mantêm, mas sofrem transformações dependendo dos desafios, da maturidade e dos grupos do qual faz parte. A interação também difere, com algumas pessoas com mais abertura, com outras mais reservadas. Os próprios grupos se modificam ao longo do tempo, novas pessoas entram e outras saem, isso faz com que a

identidade do grupo também se altere. Nossa característica individual (personalidade) está relacionada com aptidões, inteligência, biografia, percepção e atitudes (Maximiano, 2011).

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. 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 e socialização. (Bock, 2008)

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)

Moscovici (2010) reforça a importância da competência técnica na sua área de atuação associada a habilidades interpessoais com as devidas proporções a fim de obter êxito no desempenho como um todo.

Bitencourt (2010) ainda 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.

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 trabalho 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".

3. PROCESSOS DE ENSINO-APRENDIZAGEM

As relações interpessoais por si só já permitem oportunidades para o aprendizado de habilidades sociais com frequência, nas quais é possível monitorar seu desempenho (automonitoria), aumentando as chances de alcançar um bom nível de competência social. Pessoas com baixa habilidade de automonitorar seus desempenhos sociais, respondem de maneira automática aos estímulos, como por exemplo, ao sentir raiva, descarregam na primeira pessoa que aparece. Para praticar o automonitoramento, deve-se focar no controle da impulsividade, observação do outro, introspecção e reflexão. (Del Prette, 2001)

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. Em função desta importância que o conhecimento e o capital humano adquiriram, 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).

Berger e Luckmann diferenciam os processos de socialização entre primária (quando o indivíduo se torna membro de uma sociedade), e secundária (quando introduz o indivíduo já socializado a novos setores do mundo objetivo). A socialização secundária permite que os conhecimentos sejam adquiridos em processos de aprendizagem e reforçados por metodologias pedagógicas específicas conforme a complexidade do conhecimento necessário. As ideias sobre a socialização secundária são de fundamental importância para o entendimento do processo de integração dos indivíduos à organização. (Fleury, 2012)

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)

O aprendizado ocorre informalmente quando aprendemos com experiências não programadas, ou, formalmente quando a aprendizagem é organizada e planejada. Muito mais do que aquisição de conhecimentos, a aprendizagem gera mudanças de comportamento e de desempenho por ser um processo constante na vida do ser humano. Este ciclo pode ser mais positivo ou mais inibido conforme fatores físicos (maturação física, psicológica, afetiva ou social), psicológicos (motivação) e ambientais (estrutura adequada). (Aristimunha, 2009)

Perrenoud (2013) faz importantes conexões entre educação (sua área de atuação) e administração quando diz que há conhecimentos para sobreviver no ambiente de trabalho e para se relacionar bem com colegas e chefia, pois existem angústias, concorrências, conflitos, relações de poder e ameaças, acarretando dificuldades que não dominamos. Neste contexto, além de suas tarefas habituais, existem competências específicas a serem desenvolvidas, no intuito de mobilizar saberes sociológicos e psicossociológicos bem específicos, que não foram oportunizados pela educação escolar básica. Aqueles que dominam tais saberes, conquistaram na socialização familiar, em formação profissional específica ou sua experiência a longo da vida proporcionou esta visão. As competências que os trabalhadores deveriam procurar desenvolver podem ser: conseguir identificar as regras formais e os hábitos que têm importância para a organização em que atuam; procurar compreender como funciona o poder e a influência da hierarquia formal e informal; administrar sua autonomia sem provocar reações negativas; negociar sua remuneração, atividades, sua formação, sua carreira e condições de demissão, se for o caso; negociar com os colegas e chefia de modo a facilitar suas tarefas e articular a vida profissional e pessoal; saber valorizar-se e proteger-se de riscos e saber unir-se em afinidades.

Referente a autonomia dos trabalhadores foi possível definir algumas competências: identificar e avaliar os próprios recursos, direitos, limites e necessidades; elaborar e conduzir projetos, desenvolvendo estratégias; analisar as situações e as relações; cooperar, agir em sinergia com os outros, participar de um grupo; construir e coordenar ações coletivas; gerir conflitos; elaborar regras e transpor obstáculos gerados pelas diferenças culturais (Perrenoud, 2013).

Pode-se notar que tanto Perrenoud (2013) quanto Gardner (1995), estudiosos do desenvolvimento da aprendizagem, destacam a importância do relacionamento interpessoal e o denominam com outras

expressões, como por exemplo, respectivamente, a competência de saber negociar com os colegas e chefia facilitando suas tarefas e articulando a vida profissional e pessoal; a inteligência interpessoal.

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.

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.

Os métodos de ensino podem ser classificados da seguinte forma: individualizados de ensino (valorizam o atendimento às diferenças individuais), socializados de ensino (valorizam a interação social, incentivando a aprendizagem em grupo) e sócio individualizados (aqueles que combinam as duas atividades). Como procedimentos de ensino-aprendizagem individualizantes pode-se citar: aula expositiva, estudo dirigido, método Montessori e os centros de interesse. Como procedimentos de ensino-aprendizagem socializantes o uso de jogos, dramatização, trabalho em grupo, estudo de casos e estudo do meio. Como procedimentos de ensino-aprendizagem sócio individualizantes: método da descoberta, método da solução de problemas, método de projetos, unidades didáticas e o movimento Freinet (Haydt, 2006).

Definir e explicitar objetivos não é iniciativa ultrapassada, pois permite delimitar quais aprendizagens devem ser priorizadas. Atualmente, nenhum programa pode omitir o que os alunos deverão ter aprendido

ao final de um curso, ou seja, suas metas de aprendizagem. Acredita-se que o sistema atual de educação não está desenvolvendo algumas competências, que deveriam ser organizadas baseadas em taxonomias ou critérios associados à pedagogia por objetivos. (Perrenoud, 2013).

É necessário buscar a compreensão de quem é o educando, como ele se comunica e se manifesta, para então definir como agir para ajudá-lo no processo de autoconstrução. Dessa maneira é possível mediar as condições adequadas conforme suas características, tais como seu acolhimento, a oferta de conteúdos e atividades essenciais à sua aprendizagem e desenvolvimento e a efetiva avaliação da aprendizagem. (Luckesi, 2011)

O papel fundamental do professor que procura se expressar com clareza, é provocar no aluno a compreensão do objeto de estudo, a apropriação do conteúdo para que ocorra a comunicação real entre professor e aluno. Ensinar e aprender é um esforço crítico do educador em ser compreendido e do aluno em ser sujeito de aprendizagem. “Isso não tem nada que ver com a transferência de conteúdo e fala da dificuldade, mas, ao mesmo tempo, da boniteza da docência e da discência”. (Freire, 2011, p. 116)

4. METODOLOGIAS DE ENSINO-APRENDIZAGEM

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.

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)

A prática pedagógica é composta por três componentes: planejamento, execução e avaliação. O planejamento tem a ver com o projeto pedagógico (metas de ação) e, para surtir efeito, deve ser cumprido para evoluir da teoria à prática, segundo as concepções pessoais, profissionais e institucionais. Agir com consciência da teoria na prática educativa dá força ao educador, pois possibilita clareza do que se quer, para onde se quer caminhar e como chegar até lá, ou seja, compreensão plena dos objetivos a atingir e a metodologia que deverá ser empregada para alcançar os resultados. No seu dia a dia, o

educador deve propiciar atividades de movimento (ação), bem como repetição ativa e inteligível da ação proposta, visando a aquisição do hábito por parte dos educandos (ação-reflexão-ação). (Luckesi, 2011)

Além disso, Aristimunha (2009) coloca que o aprendizado pode ocorrer informalmente (experiências) ou formalmente, de forma organizada e planejada. A aprendizagem pode provocar mudanças de comportamento e de desempenho por ser um processo constante ao longo da vida.

O desafio para o ensino é descobrir meios de incentivar o aluno a querer aprender, não é tarefa fácil se levarmos em conta 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)

O processo de ensino-aprendizagem não depende apenas dos objetivos e das preferências do professor/educador, pois possui componentes como a complexidade do conteúdo da aprendizagem e o nível de capacidade de aprendizagem do indivíduo. 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).

O estilo construtivista, na perspectiva de ensinar-aprender, necessita tanto educadores quanto educandos criadores, instigadores, inquietos, rigorosamente curiosos, humildes e persistentes, sujeitos críticos na construção e reconstrução do saber. A importância do papel do educador consiste em não apenas ensinar os conteúdos, mas principalmente instigar os educandos a pensar certo, ser um desafiador, fazendo uma conexão entre os saberes curriculares fundamentais e a experiência social dos educandos. (Freire, 2011)

Nas escolas, muitas vezes os conhecimentos são apresentados e assimilados de maneira abstrata, sem vínculo com a vida de fato, sendo que quando o educando assimila o que lhe foi ensinado, sua criatividade pode recriar de várias formas o que aprendeu, é importante que o educador tenha esta percepção. (Luckesi, 2011)

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)

As palavras desses autores (Luckesi, Bock, Moscovici, Freire) convergem para um mesmo caminho: de que o papel do professor deve ser provocar e incentivar o aluno a aprimorar seu conhecimento, sendo protagonista do seu crescimento, sendo proativo e crítico nos seus estudos.

Essa reflexão está intimamente ligada com este trabalho pois relacionamento interpessoal é um tema muito subjetivo na área da administração e para trabalhar este tema em sala de aula, o professor precisa

despertar o interesse e a curiosidade dos estudantes desde as suas vivências até os estudos teóricos, para que eles de fato consigam refletir sobre o assunto.

5. METODOLOGIA

A metodologia utilizada na produção deste trabalho é um estudo de caso, pois foi planejado, executado e analisados os dados decorrentes numa turma específica do IFRS campus Osório.

Estudo de caso caracteriza “Pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo” (Severino, 2007 p. 121).

Por meio do estudo da teoria específica sobre relacionamento interpessoal e métodos de ensino, foi elaborada uma interferência em sala de aula com uma abordagem didática a fim de incentivar uma reflexão desses estudantes de modo a melhor prepará-los para o competitivo mercado de trabalho.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa pois, de acordo com Teixeira (2011, p. 137), neste tipo de pesquisa “o pesquisador procura reduzir a distância entre a teoria e os dados, entre o contexto e a ação, usando a lógica da análise fenomenológica, isto é, da compreensão dos fenômenos pela sua descrição e interpretação”.

Após essa primeira análise foi aprofundada a teoria e planejada uma interferência em sala de aula para apresentar a parte conceitual do assunto e provocar uma reflexão mais profunda das posturas atuais e futuras em suas vivências profissionais. O fechamento desta fase foi outro questionário aberto, que foi denominado como pesquisa principal, mais elaborado, onde se tem o objetivo de avaliar se a aula específica ampliou a visão dos alunos para além do senso comum, o que pode provocá-los a ler mais sobre o assunto, refletir ou promover mudanças de comportamento no desempenho profissional.

Esta pesquisa principal gerou os dados para análise por meio das respostas dos alunos nas questões abertas propostas e nas discussões provocadas pelo planejamento da interferência em sala de aula.

Os participantes deste estudo de caso são alunos do 3º semestre da Graduação de Tecnologia em Processos Gerenciais do IFRS campus Osório. Os questionários que foram entregues para análise não pediam identificação do aluno, eles foram identificados por letras em ordem alfabética conforme a ordem

de entrega das respostas, o objetivo deste anonimato foi evitar que se sentissem incomodados em manifestar sua sincera opinião.

Como pôde ser observado na sala durante a interferência, basicamente são alunos da faixa etária entre 20 e 25 anos em sua maioria, e mais alguns entre 25 e 30 anos.

A professora regente da disciplina Gestão de Pessoas já havia relatado de maneira informal anteriormente, em conversa com a pesquisadora as características do perfil da turma para facilitar o planejamento da metodologia da aula, ela informou que era uma turma calma, mas participativa, alguns poucos com estilo indiferente a tudo e uns dois ou três com o hábito de contestar o professor para problematizar.

Vários fatores tiveram que ser avaliados na fase de planejamento da ação que sustenta este trabalho. Inicialmente ler artigos sobre práticas pedagógicas, visto que não havia experiências anteriores que servissem de base, pois a autora nunca atuou como professora, então, as aulas da pós-graduação em educação básica profissional e leituras complementares foram de fundamental importância na construção desse fluxo.

O tema relacionamento interpessoal é bem subjetivo e pessoal, pois cada pessoa tem uma percepção conforme suas vivências anteriores, sua personalidade, seu estilo mais ou menos extrovertido de se comunicar e assim por diante. Então, a aula deveria tentar contemplar essa diversidade de pessoas, o

que não é tarefa fácil, pois alguns alunos preferem ler, outros escutar ou escrever, alguns participar, outros não. Em meio a todos esses pressupostos, se deu a elaboração da aula.

Primeiramente foi pensado em passar dois vídeos curtos e que pudessem despertar o interesse pelo tema. Para isso foram assistidos dezenas de filmes a fim de encontrar os mais adequados à proposta. O primeiro vídeo escolhido foi um desenho animado, sem falas, que mostra a interação de alguns pássaros entre si e com um novo membro “diferente” deles¹. O vídeo aborda, nas entrelinhas, o quanto podemos ser impicantes uns com os outros e discriminatórios com quem ainda não conhecemos, numa abordagem bem-humorada com o intuito de chamar a atenção dos alunos para o tema e também criar um clima descontraído com a mediadora da aula. Cabe ressaltar aqui que o motivo de usar a palavra mediadora é justamente pela autora não ser a professora da turma e, também, pelo contato ter acontecido numa interferência de 2 horas, não numa aula inteira.

O segundo vídeo, mais teórico, apresentava a fala de Regina Giannetti D. Pereira, palestrante com foco em gerenciamento da atenção e das emoções, liderança e comunicação interpessoal². Ela fala de forma

breve, clara e objetiva sobre a importância atual de um profissional com bom relacionamento interpessoal no mundo corporativo, abordando os principais conceitos e dando uma boa introdução para a aula.

Após isso, foi proposta uma conversa informal sobre os vídeos, na qual a mediadora fez alguns comentários e provocações, e alguns alunos participaram timidamente.

Em seguida foram projetados slides que relacionavam os conceitos abordados no vídeo com outros retirados do livro “Modelo de competências e gestão dos talentos” (2007) da autora Maria Rita Gramigna, que entre os livros pesquisados, foi o que abordou de maneira mais ampla o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, portanto, contribuiu muito no desenvolvimento tanto da interferência em sala de aula, quanto na totalidade deste trabalho.

É possível julgar que, após a apresentação dos slides foi a parte mais importante da aula, pois foi neste momento que ocorreu uma reflexão sobre o tema. Os alunos estavam mais à vontade com a mediadora e os comentários das duas partes foram produtivos. Foi neste espaço que os alunos participaram mais, responderam aos questionamentos da mediadora e contribuíram para ampliar o conhecimento do tema e abordar outros temas.

Em seguida os alunos receberam um material impresso, denominado como esquema conceitual e atividade do tipo estudo de caso, com os conceitos abordados nos vídeos e nos slides, bem como os links dos vídeos e a referência do livro usado. Ao final deste material estavam quatro mini estudos de caso que a mediadora criou baseada em vivências pessoais, que abordavam problemas reais diários de relacionamento com colegas, fornecedores, clientes e chefia. Foi feita a leitura dos mini estudos de casos e, a partir disso, haviam quatro questões abertas a serem respondidas pelos alunos, o que levou em torno de 40 minutos para finalizarem e todos entregarem.

Após o intervalo, a mediadora provocou um pequeno debate sobre os mini estudos de caso, a fim de fazer um fechamento da aula, agradecendo a participação de todos.

Todos estes passos foram pensados com o sentido de abordar de várias maneiras o tema relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, de forma que os alunos vissem, ouvissem, lessem e conversassem sobre os conceitos com o objetivo de que pudessem, além de se apropriar do assunto, relacionar com o cotidiano e refletir mais profundamente a fim de buscar melhorias em suas interações profissionais.

6. ANÁLISE

A pesquisa principal foi aplicada em 28 de abril de 2016 após a abordagem do tema com a apresentação de vídeos, aula expositiva e dialogada. No total 21 alunos responderam aos questionários, eles foram identificados em ordem alfabética (de A a U) conforme a sequência que foram entregando as respostas à mediadora.

A questão 1 perguntava sobre os estudos de caso que a mediadora criou para contextualizar com a realidade nas empresas: Você acha que seria possível que a Maria, o funcionário que atende o fornecedor, a Marinalva e a Joana mudarem suas posturas no dia a dia a fim de melhorarem sua performance e seu desenvolvimento dentro das empresas em que atuam? Como? Os alunos responderam que sim na grande maioria (70%), suas respostas apontaram que é possível uma melhora no relacionamento interpessoal por meio do autoconhecimento, mudança de comportamentos, qualificação e gentileza.

Estes fatores apontados pelos alunos remetem ao que diz Gramigna (2007) sobre algumas competências que dão suporte ao desempenho do profissional, como o autodesenvolvimento e gestão do conhecimento, capacidade de adaptação e flexibilidade. Além disso, Moscovici (2010) explica que as

diversas reações entre as pessoas determinam a interação humana, entre elas a simpatia e as colaborações.

Eis a resposta escrita pelo aluno L para a questão 1: “Sim, primeiramente esses funcionários deveriam se auto conhecer, ver seus pontos fracos e fortes. Conhecendo seus pontos fracos devem avaliar o tamanho do impacto que esses pontos refletem no seu trabalho como um todo (equipe, empresa, clientes). Fazendo essa mudança, irão ser pessoas melhores e a comunicação dentro da empresa irá melhorar muito mostrando um retorno positivo para esses funcionários que resolveram começar a mudança por si mesmo”.

Pôde-se observar ainda que os alunos E, F, L, M, P e Q se referiram especificamente ao autoconhecimento como um possível caminho para mudança de postura e melhoria da performance.

A questão 2 também se referia aos mini estudos de caso: Como os comportamentos adotados pelas pessoas citadas nos estudos de caso em relação ao relacionamento interpessoal pode impactar em suas carreiras? Os alunos refletiram que dificuldades de relacionamento interpessoal impactam negativamente em suas carreiras prejudicando sua ascensão e sua imagem profissional.

Abaixo, algumas respostas de destaque escritas nesta questão:

Aluno M: “Atualmente a habilidade de lidar com as pessoas e manter um bom relacionamento interpessoal é item indispensável para um bom futuro dentro das organizações. Esse fator é analisado em conjunto com a formação da pessoa. No caso das pessoas citadas nos estudos de caso, estes deixarão de ocupar cargos melhores por falta destas habilidades”.

Aluno Q: “O relacionamento interpessoal pode ser o ponto chave para uma carreira saudável. Ela, com certeza, serve como fator de destaque e diferenciação para que uma pessoa cresça em sua empresa e na carreira em geral”.

Neste questionamento os alunos A, F, H, J, M, O, P, Q, R e U escreveram em suas respostas a palavra “ascensão” como o principal impacto em suas carreiras, nota-se que eles acreditam que dificuldades no relacionamento interpessoal pode prejudicar o desenvolvimento profissional.

Os trabalhadores almejam o desenvolvimento profissional e pessoal, o acesso a novas funções, querem construir uma verdadeira carreira, segundo Perrenoud (2013).

A questão 3 dizia o seguinte: E como podem impactar nos resultados dessas organizações? As respostas mostraram que o impacto gerado para a organização em função de problemas nos relacionamentos interpessoais são a imagem negativa da empresa, prejuízo financeiro, baixo desempenho produtivo e perda de clientes.

A seguir a resposta do aluno E: "A empresa fica com uma imagem ruim tanto para fornecedores, clientes, o clima entre os funcionários é pesado e a rotatividade desses colaboradores também aumenta".

Os alunos denominados como A, C, D, E, L e T concordam que a imagem da organização fica prejudicada se não houver harmonia no relacionamento interpessoal.

O desenvolvimento organizacional se dá por meio das pessoas, que constituem o fundamento das vantagens competitivas de uma organização, mesmo que possua produtos e serviços qualidade, excelência na prestação de serviços, e estrutura. A vantagem competitiva se constrói com uma boa gestão do conhecimento e das competências das pessoas, este valor se mede em termos de produtividade, satisfação e no sucesso financeiro como um todo (Hitt, 2013).

A questão 4 era autoavaliativa: Você acha que tem condições de analisar e autocriticar as suas próprias posturas a fim de melhorar a sua performance e o seu desenvolvimento na vida profissional? Esta aula ampliou a sua visão sobre relacionamento interpessoal? Por que? Sobre achar que tem condições de uma

autoavaliação a maioria respondeu que sim, alguns dizem que é uma prática difícil, ninguém respondeu não.

Na sequência, duas respostas na íntegra:

Aluno C: "É difícil para todos se autocriticar. A aula foi importante pois geralmente consideramos esse assunto comum e não paramos para ouvir e analisar com a devida importância".

Aluno E: "Sim. Ampliou, pois pude fazer vários questionamentos sobre minhas atitudes frente a diversas situações e o que poderei mudar para melhorá-las".

Ao analisar diversos fatores organizacionais que podem dificultar a comunicação, pode-se observar que os fatores individuais são os que apresentam mais obstáculos, pois a percepção das pessoas divergem, as questões de interesse e espaço pessoal e ainda problemas na capacidade de ouvir. (Hitt, 2013)

Se a aula contribuiu positivamente para a visão sobre relacionamento interpessoal, todos disseram sim! Os motivos que deram para isso foi o fato de ter causado uma reflexão e a ampliação do conhecimento sobre o tema.

Desta forma, os alunos demonstram terem compreendido a proposta do trabalho que era gerar uma reflexão sobre o tema, além disso, a palavra reflexão foi usada nas respostas dos alunos C, D, E, L, Q e R.

Este apontamento vai de encontro ao que diz Luckesi (2011) e Aristimunha (2009) de que o educador deve propiciar atividades de movimento bem como repetição ativa e inteligível da ação proposta, visando a aquisição do hábito por parte dos educandos (ação-reflexão-ação).

Uma estudante que chegou atrasada e por isso não assistiu aos vídeos, comentou que nunca tinha pensado na estratégia apresentada pela mediadora de verificar com o seu chefe ou outros colegas sobre como é meu relacionamento interpessoal, pontos fracos e fortes, permitindo uma autoavaliação. Outro estudante comentou que "o comportamento difere conforme o ambiente e o meio que está o empregado no que se refere ao relacionamento interpessoal".

A orientadora deste trabalho estava presente na sala de aula durante a interferência para observar e anotar os fatos relevantes ocorridos para cooperar com a mediadora na análise dos resultados. É interessante ressaltar que ela observou que quando a mediadora falou que "(...) Não podemos esperar

que os outros mudem (...) e nem esperar que os outros façam o que eu quero que eles façam (...)", todos os olhares se voltaram para ela com mais atenção.

Nota-se a subjetividade do tema, pois geralmente as pessoas querem as coisas conforme seu jeito, sem refletir sobre o que realmente querem ou necessitam as outras pessoas do mesmo ambiente. Outro fator que contribui é a expectativa gerada, pois às vezes, cria-se uma expectativa muito além do que as pessoas podem corresponder, quando aparecem conflitos e melindres. No vídeo sobre relacionamento interpessoal no trabalho projetado na aula, Regina Giannetti frisou que não podemos ficar dependentes que os outros mudem a fim de melhorar os relacionamentos, que é mais fácil tomarmos a iniciativa para promover essa melhoria.

Del Prette (2001) nos diz que as relações interpessoais cotidianas nos permitem a prática da automonitoria, que facilita o foco no controle da impulsividade, observação do outro, introspecção e reflexão.

Procurou-se formas de propiciar aos alunos não uma aula tradicional, mas uma mediação que provocasse essa reflexão, desde o olhar teórico até a percepção do tema na realidade do ambiente profissional.

Fleury (2012) explica que o processo de socialização secundária, que ocorre quando se introduz o indivíduo já socializado a um segmento, permite que os conhecimentos sejam adquiridos em processos de aprendizagem e reforçados por metodologias pedagógicas específicas.

Para isso, buscou-se mesclar métodos de ensino individualizados (aula expositiva dialogada), socializados (estudo de casos) e sócio individualizados (método da solução de problemas) segundo Haydt (2006), a fim de promover o amplo raciocínio e reflexão dos alunos.

Com isso, aponta-se que uma metodologia encontrada neste trabalho para abordar o tema relacionamento interpessoal é aquela que proporciona aos alunos diferentes tipos de atividades (mini estudos de caso, perguntas e repostas, esquema da teoria, e outros) e explora recursos variados (vídeos, slides com a teoria, material escrito e outros), valendo-se sempre da participação ativa deles, com a intenção de contemplar os diferentes perfis de alunos.

Na conversa após os vídeos, um(a) estudante se manifestou dizendo: "O grande problema é porque as pessoas não estão trabalhando onde querem e não pensam no objetivo maior da empresa apenas na sua atividade, que é no caso alugar imóveis....".

Como foi visto na teoria, os objetivos pessoais são importantes, mas devem estar alinhados com os objetivos organizacionais. Moscovici (2010) coloca que o desenvolvimento interpessoal tende a ser uma necessidade no desenvolvimento organizacional e social e ele pode ser descrito em três níveis: o individual (motivações, objetivos pessoais etc), o grupal e o organizacional.

Outro(a) estudante disse: "A centralização das funções faz com que o relacionamento interpessoal não funcione (...) pelo poder dado a apenas uma pessoa. Se teme que se eu ensinar o que sei vou ficar sem meu lugar. E isso é o grande problema para se ter um bom relacionamento interpessoal entre os que não são do mesmo nível (...)"

Este último apontamento foi relevante pois a aluna refletiu e identificou fatores administrativos importantes sobre relacionamento interpessoal.

O senso comum nos diz que as pessoas evitam compartilhar seus saberes por causa de concorrência, por receio de serem substituídas. Sobre o compartilhamento de saberes, Hitt (2013) diz que pessoas são um recurso intangível essencial com suas competências, conhecimentos e atributos gerais, que resultam no valor do capital humano organizacional. Por isso, o conhecimento e o capital humano adquiriram importância, pois o conhecimento está associado a retorno valioso à medida que é compartilhado com o passar do tempo.

Pedagogicamente esse comentário misto foi positivo, conforme diz Perrenoud (2013), além de suas tarefas habituais, existem competências específicas que devem ser desenvolvidas, a fim de mobilizar saberes sociológicos e psicossociológicos específicos, que não foram oportunizados pela educação escolar básica.

Um terceiro(a) estudante falou: "Para melhorar o relacionamento temos de fazer o meio para a pessoa errada ver e daí mudar, mas incluindo ela sempre (...)".

Um quarto(a) estudante colaborou dizendo: "Não, a pessoa tem de se ajudar, mudar e querer mais, e não ficar o bom sempre avisando o errado".

Um quinto(a) estudante disse: "Teve um problema de briga mesmo na empresa esta semana e eu me dou com todos, daí fui conversar depois de tudo mais calmo com uma das pessoas da briga, e ela disse": "Eu estava tomando meu próprio veneno para eu morrer, então já passou e tudo certo, aprendi e entendi".

Este último comentário mostra que a pessoa citada entendeu a conversa e a crítica de forma positiva, pois assim refletiu, aprendeu e superou o conflito.

Estes três últimos alunos discutiram com diferenças de opiniões sobre feedback, a ação pedagógica proporcionou este diálogo divergente, que é muito positivo, pois acontece cotidianamente nas empresas. Gramigna (2007) sugere como dica para desenvolver a competência do relacionamento interpessoal, pedir feedback para as pessoas sobre os pontos fortes e aqueles que precisam ser aperfeiçoados. Mas é importante frisar que ela aconselha a iniciativa de pedir o feedback (e não de dar) porque esta prática é controversa, pois algumas pessoas não aceitam ouvir críticas (nem construtivas), o que pode gerar mais

tensionamento. Geralmente o feedback é feito pela chefia imediata (liderança), numa tentativa de contornar problemas.

Inclusive Hitt (2013) aconselha que a qualidade da liderança, a comunicação e o conflito no ambiente de trabalho devem ser monitorados e discutidos, pois influenciam nas competências das pessoas. O equilíbrio destes fatores refletem positivamente na produtividade, satisfação e sucesso organizacional.

Um sexto(a) estudante falou: "Na empresa que trabalho e outras que já tenho vivenciado...na seleção de emprego vale mais o relacionamento interpessoal do tipo se a pessoa sabe trabalhar em equipe, se sabe falar e corrigir erros, do que sua qualificação profissional, pois esta a empresa pode proporcionar o que lhe interessa se for o caso, mas se a pessoa não sabe lidar com os colegas então não adianta, dá prejuízo..."

Segundo Gil (2001), o treinamento pode ser direcionado para o conteúdo, sendo voltado para a aquisição de conhecimentos, ou para o processo, no qual enfatiza-se as atitudes e o desenvolvimento das relações interpessoais.

Moscovici (2010) reforça que a competência técnica na sua área de atuação deve estar associada a habilidades interpessoais com as devidas proporções, a fim de obter êxito no desempenho como um todo, tornando e mantendo o ambiente harmonioso e prazeroso, permitindo trabalho cooperativo, com integração de esforços, energias, conhecimentos e experiências, alcançando a sinergia.

A tendência é um modelo de gestão mais integrado e flexível, direcionando mais importância às pessoas do que às funções que exercem, principalmente à maneira como mobiliza suas competências individuais para obter resultados, conforme Ramos (2006).

Durante a apresentação teórica, quando foi conversado sobre o item habilidades um(a) estudante diz: "Ninguém finge o tempo todo, e se faz na hora que é contrariado se mostra...". Esta manifestação gerou uma certa polêmica pois uns entendem que tudo precisa ser dito e informado ao funcionário para ele melhorar, e outros julgam que o funcionário precisa ser pró-ativo, ter iniciativa, deve se superar e procurar aprender. Foi possível observar que dos 21 presentes, 9 pensam que o funcionário precisa ser avisado e orientado de tudo, 4 não manifestaram expressão e nem opinião e os outros defendem a proatividade.

Mais uma vez os alunos discutiram sobre a eficácia ou não do feedback, sobre o funcionário ter um retorno do seu desempenho a fim de poder analisar e melhorar sua performance, sobre a questão da proatividade e da iniciativa.

Aguiar (2005) nos fala da responsabilidade de cada pessoa buscar a sua individualidade, que implica consciência crítica, competência reflexiva, autocrítica, formação moral e ética nas interações com outros indivíduos, assim como assumir as consequências de suas decisões pessoais e em relação às outras pessoas.

Pôde-se observar que alunos foram bem participativos, se envolveram com a dinâmica, se mostraram receptivos a conversar e trocar opiniões. Este fato foi motivador, pois demonstrou que a aula pareceu atrativa. Bock (2008) diz que o desafio para o ensino é descobrir meios de incentivar o aluno a querer aprender, criar a necessidade ou desejo e um objeto de estudo adequado para sua satisfação, partindo das necessidades que o aluno tem, tentando introduzir ou associar outros conteúdos ou motivos, propiciando descobertas, desenvolvendo uma atitude de investigação, usando uma linguagem de fácil entendimento, escolhendo tarefas adequadas à compreensão e conectando as utilidades do que se está aprendendo.

Procedimentos de ensino são maneiras que o educador usa para interferir em sala de aula, porém ele deve estar ciente 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, como indica Haydt (2006).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relacionamento interpessoal é um tema que vem ganhando destaque no mundo corporativo, pois a importância de uma boa interação não só para a harmonia do ambiente e qualidade de vida no trabalho, mas também para o fluxo das atividades e alcance dos objetivos organizacionais é indiscutível.

Pôde-se notar nas leituras teóricas que alguns conceitos são semelhantes nas suas definições, conforme cada autor o denomina: relacionamento interpessoal, interação, competência social, socialização, comunicação interpessoal e inteligência/habilidade social.

A metodologia que pode proporcionar um processo de ensino-aprendizagem no desenvolvimento de um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é a associação de diferentes métodos de ensino (individualizados, socializados e sócio individualizados).

Inicialmente a apresentação da teoria, a fim de que os estudantes superem o senso comum, principalmente pelo fato de “relacionamento interpessoal” ser um tema subjetivo. Essa teoria pode ser aprofundada de forma dinâmica, com imagens, som e leituras a fim de atingir a atenção de um número máximo de alunos na sala de aula.

Também muito importante aliar a teoria com a realidade do cotidiano das empresas, para que haja uma apropriação do tema, uma relação com a vivência diária, e conseqüentemente, uma reflexão com possível mudança de comportamento e melhoria na atuação profissional. Foi importante a discussão dos pequenos estudos de caso que a mediadora trouxe das suas experiências profissionais, pois por meio deles, os alunos fizeram a articulação com a teoria e o seu cotidiano profissional, pois, as respostas e comentários a partir deles mostraram a reflexão que proporcionou sobre o tema.

Lembrando que a abordagem da aula primou pela participação ativa dos alunos, tanto com a mediadora como também entre eles, com trocas de experiências e ideias de forma a ampliar a percepção deles sobre relacionamento interpessoal, provocando questionamentos e discussões que permitiram o crescimento da mediadora também.

É notável a importância de abordar este assunto, não só em cursos de administração, mas nas graduações em geral, pois os formandos de todas as áreas irão para o mercado de trabalho e precisam refletir sobre o ambiente que encontrarão, sobre suas posturas e o que podem fazer para contribuir positivamente consigo mesmo, com os colegas de profissão, fornecedores, clientes, chefia e com a organização em que atuam.

Como perspectiva futura sugere-se uma aplicação mais ampla, ou seja, em todos os cursos de graduação desta instituição ou até de outras, de maneira a sensibilizar alunos de várias áreas e analisar os resultados, pois todos precisam lidar com pessoas em seus ambientes de trabalho. O TPG tem a disciplina gestão de pessoas que abre caminho para este assunto facilmente, mas, os outros cursos têm uma disciplina que propicie esta reflexão? Outro fator interessante é que mesmo os alunos de um mesmo

curso têm percepções diferentes sobre o relacionamento interpessoal, que dirá se conseguir reunir estudantes de áreas diversas numa mesma sala!

¹Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=WGlg8RZSmJE>

²Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=gfyuPwm8QLM>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. **Psicologia aplicada à administração:** uma abordagem multidisciplinar. São Paulo: Saraiva, 2005.

ARISTIMUNHA, Carmem. **Tópicos comportamentais nas organizações.** Porto Alegre: Imprensa Livre, 2009.

BITENCOURT, Claudia e colaboradores. **Gestão Contemporânea de Pessoas:** novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2010.

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

DEL PRETTE, Almir; Del Prette, Zilda. **Psicologia das relações interpessoais:** vivências para o trabalho em grupo. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

DEL PRETTE, Almir; Del Prette, Zilda. **Habilidades sociais:** intervenções Efetivas em grupo. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

FLEURY, Maria Teresa Leme et al. **Cultura e poder nas organizações.** São Paulo: Atlas, 2012.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia:** saberes necessários à prática educativa. 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. São Paulo: Atlas, 2001.

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

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

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

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

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. São Paulo: Atlas, 2011.

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

PERRENOUD, Philippe. **Desenvolver competências ou ensinar saberes? A Escola que prepara para a vida**. Porto Alegre: Vozes, 2013.

RAMOS, Marise Nogueira. **A Pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?** São Paulo: Cortez, 2006.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

TEIXEIRA, Elizabeth. **As três metodologias: acadêmica, da ciência e da pesquisa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

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