



Esta apresentação visa apresentar um resumo para a eficácia das atividades grupo e algumas dicas para melhorar as **Relações Humanas & Interpessoais no trabalho**.



Sergio Kappel / Abr 2011

INTRODUÇÃO:

Nosso objetivo é que os colegas participantes adquiram sensibilidade / dinâmica interpessoal e tenham algumas idéias e conceitos úteis para maior compreensão de si mesmo e dos outros no complexo processo das relações humanas.



INTRODUÇÃO:

Aprender a aprender, aprender a dar ajuda e desenvolver uma participação no grupo são essenciais.

Alguns pressupostos filosóficos consideram o homem como **um ser** que está em constante desenvolvimento, e busca constantemente a realização, a felicidade e fugir da dor.

Todavia **este ser** faz parte de grupos, convive com outras pessoas e, portanto, suas potencialidades individuais somente serão plenamente atualizadas com a participação e apoio dos outros

INTRODUÇÃO:



Aprender a aprender significa aprendizagem “que fica para a vida”, independentemente do conteúdo.

É um processo de buscar e conseguir informações e recursos para solucionar seus problemas, com e através da experiência de outras pessoas, conjugada à sua própria.

Aprender a dar ajuda quer dizer estabelecer uma relação com o outro para crescimento conjunto.



INTRODUÇÃO:



O processo de dar e receber *feedback* é fundamental para atingir este objetivo, porquanto conduz a trocas autênticas e construção de confiança e respeito mútuos.

Quando esses objetivos são atingidos, desenvolve-se na pessoa uma disponibilidade psicológica para continuar aprendendo a aprender a aperfeiçoar, constantemente, os processos de ajuda e participação em grupo.

RELAÇÕES HUMANAS : INTERPESSOAIS



As relações interpessoais desenvolvem-se em decorrência do processo de interação humana.



Em situações de trabalho, há atividades predeterminadas a serem executadas, assim alguns sentimentos e boas práticas recomendados: comunicação (diálogo), cooperação, respeito e amizade.



À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos iniciais.

RELAÇÕES HUMANAS : **INTERPESSOAIS**



Os sentimentos causam uma grande influência aos ambientes humanos.



Assim, sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, afastamentos e menor comunicação, repercutindo de forma desfavorável nas atividades com provável queda de produtividade e, então, os sentimentos influenciam as interações e as próprias atividades.

RELAÇÕES HUMANAS : **INTERPESSOAIS**

Assim, esse ciclo “**atividades - interações - sentimentos**” não se relacionam diretamente com a competência técnica de cada pessoa.



Profissionais competentes individualmente podem render muito abaixo de sua capacidade por influência do grupo e da situação de trabalho.

RELAÇÕES HUMANAS : **INTERPESSOAIS**

O relacionamento interpessoal pode tornar-se e manter-se harmonioso e prazeroso, permitindo trabalho cooperativo, em equipe, com integração de esforços, conjugando as energias, conhecimentos e experiências para um produto maior que a soma das partes, ou seja, a tão buscada sinergia.



RELAÇÕES HUMANAS : **INTERPESSOAIS**



Relações interpessoais e clima de grupo influenciam-se recíproca e circularmente, caracterizando um ambiente: agradável e estimulante, desagradável e adverso ou neutro e monótono.

Cada modalidade traz satisfações ou insatisfações pessoais e grupais.

RELAÇÕES HUMANAS : **INTERPESSOAIS**

O trabalho em equipe só terá expressão real e verdadeira quando os membros do grupo desenvolverem sua competência interpessoal, o que lhes permitirá alcançar a tão desejada sinergia, em seus esforços colaborativos.



E assim obter-se muito mais que a simples soma das competências técnicas individuais como resultado conjunto para os projetos e trabalhos em geral.

RELAÇÕES HUMANAS : **CATEGORIAS DE INTERAÇÃO**

As categorias distribuem-se em duas áreas de ocorrência: **a área de tarefa** e a **área sócio-emocional**.



A primeira é considerada neutra e engloba os comportamentos de perguntas, tentativas de respostas e as operações.

A segunda pode ser positiva ou negativa, conforme as reações emocionais manifestas dos participantes.

RELAÇÕES HUMANAS : **CATEGORIAS DE INTERAÇÃO**



As relações humanas são complexas e multidimensionais.



O processo de interação humana supõe necessariamente comunicação, mesmo que haja intenção contrária. Estamos sempre comunicando algo, seja por meio de palavras ou outros meios não-verbais, tais como gestos, postura corporal, posição e distância em relação aos outros etc.

RELAÇÕES HUMANAS : **CATEGORIAS DE INTERAÇÃO**



Quando alguém, no grupo, fica silencioso, afasta-se, vira-se de costas, na verdade está interagindo e comunicando algo aos demais, como, por exemplo: disposição para não dialogar, constrangimento, ressentimento, agressão ou qualquer outro sentimento.



R. Bales (1950), em seu clássico estudo sobre o processo de interação, além de separar em 2 áreas de ocorrência, apresentou 12 papéis que representam as atitudes humanas típicas de participação num grupo de trabalho.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**



AO NÍVEL DE TAREFA :



- 1) *Instrutor / Demonstrador*: Explica conceitos ao grupo, instrui sobre uma área de conhecimentos, traz fatos, dá ilustrações, exemplos, mostra como é feito.
- 2) *Especialista*: Oferece conhecimentos especializados, relata descobertas de pesquisas e inovações.
- 3) *Orientador* : Ouve cuidadosamente, usa questões de indagação não-condicionadora, utiliza abordagem não-diretiva para ajudar o grupo a pensar nos problemas, na técnica de análise e de definição de problemas.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**



AO NÍVEL DE TAREFA :



- 4) *Conselheiro*: Sugere alternativas sobre o que pode ser feito e como fazê-lo, e usa uma abordagem mais diretiva na indagação de ações, procedimentos, etc.
- 5) *Observador / Confrontador*: Registra processos, eventos, relata e comenta coisas que existem, e como estão sendo feitas, relata dados de comportamento e percepções, dá *feedback* de sentimentos e impressões, usando episódios, que podem ser confrontados pelos participantes.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**



AO NÍVEL DE TAREFA :



6) Pesquisador : Elabora modelos p/ coleta de dados, recomenda fontes ou pessoas para pesquisa, recolhe informações sobre dados existentes e como as coisas estão sendo feitas, identifica as informações necessárias, as fontes de conhecimento básico necessário, etc ...

7) Planejador : Determina metas e objetivos, identifica critérios de desempenho, limites, pressões, determina seqüência de atividades e estratégias de ação consistentes com metas e objetivos.

8) Avaliador : Determina resultados específicos, elabora referências e critérios.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**

AO NÍVEL SÓCIO-EMOCIONAL:

... (Papéis construtivos) ...



1) Conciliador : Busca um denominador comum, qdo. em conflito, aceita rever sua posição e acompanhar o grupo para não chegar a impasses.



2) Mediador : Resolve as divergências entre outros membros, alivia as tensões nos momentos mais difíceis através de brincadeiras oportunas.

3) Animador : Demonstra afeto e solidariedade aos outros membros do grupo, bem como compreensão e aceitação de outros pontos de vista, idéias e sugestões, concordando, recomendando e elogiando as contribuições.

RELAÇÕES HUMANAS : PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE

AO NÍVEL **SÓCIO-EMOCIONAL**:

... (Papéis construtivos) ...



4) *Ouvinte interessado* : Acompanha atentamente a atividade do grupo e aceita as idéias dos outros, servindo de audiência e apoio nas discussões do grupo.

... (Papéis não-construtivos) ...



1) *Dominador* : Procura afirmar sua autoridade ou superioridade dando ordens incisivas, interrompendo os demais, manipulando o grupo ou alguns membros, sob forma de adulação, afirmação de status superior, etc.

RELAÇÕES HUMANAS : PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE

AO NÍVEL **SÓCIO-EMOCIONAL**:

... (Papéis não-construtivos) ...



2) *Dependente* : Busca ajuda, sob forma de simpatia dos outros membros do grupo, mostrando insegurança, auto-depreciação, carência de apoio.



3) *Criador de problemas* : Discorda e opõe-se sem razões, mantendo-se teimosamente negativo até a radicalização, obstruindo o progresso do grupo após uma decisão ou solução já atingida.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**

AO NÍVEL **SÓCIO-EMOCIONAL:**

... (**Papéis não-constructivos**) ...



4) Agressivo : Ataca o grupo ou o assunto tratado, fazendo ironia ou brincadeiras agressivas, desaprova os valores, os atos e os sentimentos dos outros.



5) Vaidoso : Procura chamar a atenção sobre sua pessoa de várias maneiras, contando realizações pessoais e agindo de forma diferente, para afirmar sua superioridade e vantagens em relação aos outros.

6) Reinvidicador : Manifesta-se como porta-voz de outros, de subgrupos ou classes, mas acaba revelando seus verdadeiros interesses pessoais e preconceitos.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**

AO NÍVEL **SÓCIO-EMOCIONAL:**

... (**Papéis não-constructivos**) ...



7) Confessante : Usa o grupo como platéia para extravasar seus sentimentos, suas preocupações pessoais ou sua filosofia, que nada tem a ver com a disposição ou orientação real do grupo para a situação ou caso.



8) Brincalhão : Aparentemente agradável, evidência, entretanto, completo descomprometimento com o grupo, podendo exibir atitudes cínicas, desagradáveis, indiferente à preocupação e ao trabalho do grupo através de poses estudadas de espectador, que se diverte com dificuldades e os esforços dos outros.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS DA EQUIPE**



Em todos os grupos seus membros podem desempenhar papéis construtivos e não-construtivos, ao nível da área sócio-emocional.

Facilitando ou dificultando a tarefa do grupo, criam obstáculos e canalizam energias para atividades e comportamentos não adequados aos objetivos comuns do grupo.



Estes papéis correspondem a necessidades individualistas, motivações de cunho pessoal, ou a problemas de personalidade, ou até decorrem de falhas da estrutura do próprio grupo.

RELAÇÕES HUMANAS : **PAPÉIS DOS MEMBROS EM REUNIÕES**



01 – O CALADO ... 04 – O SABE TUDO ... 07 – O QUE NÃO COOPERA ... 10 – O COCHICHADOR
02 – O BELICOSO ... 05 – O FALANTE ... 08 – O DESINTERESSADO ... 11 – O PERGUNTADOR
03 – O POSITIVO ... 06 – O ACANHADO ... 09 – O DESDENHOSO

RELAÇÕES HUMANAS : CONCLUSÃO



Um papel facilitará ou inibirá as atividades e o desenvolvimento do grupo, sendo, portanto, construtivo ou não construtivo, a depender das necessidades do grupo e de seus membros naquela ocasião específica.



A **competência interpessoal** dos membros do grupo é desenvolvida à medida que eles se conscientizam da variedade de papéis exigidos para o desempenho global do grupo e se sensibilizam para o que é mais apropriado às necessidades existenciais do grupo e de seus membros.



Fonte:

MOSCOVICI, Fela - *Desenvolvimento Interpessoal* - 3ª Edição -
Leitura e Exercícios de Treinamento em Grupo - Rio de Janeiro:
LTC - Livros Técnicos e Científicos Editora S. A., 1985.

