

DEFINIÇÕES DE RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS

Interpersonal Relationship Definition

CARLOS, Joaquim
Faculdade de Jaguariúna

Resumo: Considerando o momento histórico atual, no qual o cenário se mostra cada vez mais competitivo, um ambiente em transformações constantes, há que se pensar e reavaliar formas de se fazer gestão organizacional mais eficaz e eficiente. Este estudo se propôs a analisar e reavaliar as definições de competências gerenciais com o objetivo de contribuir para busca de novos formatos de atuação gerencial. Apresentam-se aqui os conceitos de competências elaborados por diversos autores, princípios e práticas que podem ajudar a organização a ser mais flexível diante desse cenário competitivo.

Palavras-chave: Competências Gerenciais, Comportamento Gerencial, ferramentas de atuação gerencial.

Abstract: Regarding the current moment, in which the economic condition has been showing very competitive, and constant environment transformation, we have to consider new ways to manage the organization to be more effective and efficient. This purpose of this study is to analyze definition of management competences with the objective to build new ways to manager act. The concepts will be presented by several author, practices, that might help the organization to be more flexible against this competitive economy.

Keywords: Management skills, Behavior Management, performance management tools.

Definições de Relacionamento Interpessoal

O que é Relacionamento Interpessoal? Podemos considerar como uma competência essencial de liderança? Responderia com as palavras de Dale Carnegie: “Você pode fazer mais amigos em dois meses, interessando-se pelas outras pessoas, do que em dois anos, tentando conseguir o interesse do outros sobre você”.

O relacionamento interpessoal está associado, primeiramente com a própria pessoa, com o seu “eu”. O conhecimento dos próprios sentimentos, da formação profunda e verdadeira de si mesmo, proporciona um bom nível de autoconhecimento. Como resultado prático desse autoconhecimento temos:

- Processo de pensamento consciente;
- Auto-reflexão;
- Senso ou intuição da realidade externa, ou seja sair de dentro de si e olhar como um observador que entende a realidade externa.

Ao percebermos a realidade externa, estamos nos conectando com estados de consciência mais expandida, isto é, estaremos nos interessando pelo “outro” de forma consciente e verdadeira. Essa aptidão é bastante valorizada atualmente, pois as pessoas com essa capacidade conseguem estabelecer relacionamentos interpessoais mais produtivos. Dessa forma, o saber trabalhar em equipe origina-se na formação “intrapessoal”. Se me conheço, consigo entender qual seria o melhor formato para estabelecer e manter relacionamentos saudáveis, reconhecendo o outro.

Na essência do relacionamento temos:

- ✓ Primeiro há que se ter autoconhecimento.

Essa competência ou aptidão é bastante importante e procurada pelas organizações, pois as pessoas com essa capacidade conseguem definir e estabelecer relacionamentos interpessoais mais efetivos e eficazes.

Saber trabalhar em equipe origina-se na aptidão interpessoal. Se me conheço, consigo estabelecer relacionamentos saudáveis e reconhecer entender o outro.

Analisando as competências mais assediadas pelo mundo corporativo temos:

- Empowerment;
- Flexibilidade a mudanças;
- Liderança de equipe;
- Negociação;
- Orientação para resultados;
- Trabalho em equipe e etc.

Há uma competência que precisa ser desenvolvida antes de todas; podemos considerá-la como plataforma básica para as demais competências. A competência que estou me referindo é a de Relacionamento Interpessoal.

Essa competência deve ser ainda mais intensa nas áreas de liderança, gerência, diretoria. E é exatamente pelo fato das organizações serem composta de forma primária, de pessoas, que os líderes de uma organização deveria se importar com essa competência. É de fundamental importância conscientizar que o Relacionamento Interpessoal é estratégico e um fator primordial no ambiente de trabalho de uma organização saudável.

Antropologicamente, o homem é um ser social. No decorrer de sua vida deve relacionar-se com semelhantes em todas as situações que envolvem relacionamentos. Isto vale desde o lado amoroso até o profissional, pois todos os relacionamentos possuem a mesma plataforma, que é a troca entre os homens, ou ainda a essência do relacionamento interpessoal.

As competências técnicas são rapidamente reconhecidas como necessárias e são mais facilmente definidas, identificadas, podendo ser encontrada nas universidades, cursos técnicos e etc.

Como já mencionado, o ser humano é um animal social, conseqüentemente com necessidade de se relacionar, e isto implica em desenvolver essa competência, até como meio de sobrevivência.

Considerando o ambiente organizacional, a competência em Relacionamento Interpessoal pode ser desenvolvida ou adquirida através de treinamento especial e experimental. Essa competência pode ser dividida basicamente em duas vertentes muito significativas:

- A percepção;
- A Habilidade.

A Percepção é um processo que precisa ser exaustivamente treinado. Para se ter uma percepção realista da situação e dos outros, os pré-requisitos são:

- auto-percepção;
- auto-conscientização;
- auto-aceitação.

Esse treinamento requer muito atenção e cuidados especiais. Exige disponibilidade psicológica e muito acompanhamento para o com o treinando. Como observação, o trabalho de Coaching nesse momento é fundamental.

Nesse treinamento, algumas considerações são importantes;

- Como nós percebemos o outro;
- Como cada um de nós está em um canal diferente do outro, a sintonia é diferente;
- Cada um de nós tem suas crenças e seus valores, portanto entende o mundo de uma maneira única e para si mesmo, como verdadeira.

Há que ser entendido pelo treinando que, antes de iniciar o desenvolvimento da competência de relacionamento interpessoal, exige-se

uma análise de si mesmo, com o objetivo de conhecer-se mais. Isso é necessário, pois sem entender alguns aspectos do seu próprio comportamento:

- ✓ como é possível conviver com os outros no trabalho?
- ✓ na vida amorosa, como trabalhar em equipe?

A habilidade pode ser desenvolvida informalmente, no dia-a-dia, através da participação em grupos de trabalho e mesmo nos grupos informais. Ao participarem de grupos, os profissionais têm a oportunidade de perceber as diversidades de conhecimentos, valores, culturas e podem compreender porque alguns grupos têm dificuldade para definir seus objetivos e os meios de alcançá-los. Perceberão que, ao reconhecerem e perceberem o outro em sua individualidade, o que basicamente os motiva e quais são os seus anseios, podem mais facilmente identificar os pontos concordantes para obtenção de resultados individuais e grupais.

Conclusão da técnica Relacionamento Interpessoal

A necessidade de trocar informações sobre o trabalho e de cooperar com a equipe permite o relacionamento entre os indivíduos, o que acaba sendo imprescindível para a organização, pois, as mesmas valorizam cada vez mais tal capacidade; o relacionamento interpessoal é, sem sombra de dúvida, um dos fatores que influenciam no dia-a-dia e no desempenho de um grupo, cujo resultado depende de parcerias internas para obter melhores ganhos. No ambiente organizacional é importante saber conviver com as pessoas, até mesmo por ser um cenário muito dinâmico e que obriga uma intensa interação com os outros, inclusive com as mudanças que ocorrem nos processos, na cultura ou até mesmo diante de troca de lideranças.

Quando a empresa enfrenta problemas de relacionamento, a área de Recursos Humanos junto à gerência tem a missão de sanar a dificuldade o quanto antes para não comprometer o clima de trabalho. É necessário identificar as causas para minimizar o efeito que este fator pode gerar, assim como sensibilizar os colaboradores para que eles não deixem que essa

variável prejudique o desenvolvimento das tarefas, pois os clientes internos e externos poderão não ser atendidos com responsabilidade, resultando em queda na qualidade do atendimento e na produtividade.

As divergências e as “brigas” internas podem ser resolvidas com um bom treinamento e atividades grupais, procurando valorizar a integração e focar a importância de se ter um excelente relacionamento com os membros da equipe. O gerente também terá que fazer o seu papel, dando apoio, *feedbacks* e fazendo *coaching* com seus colaboradores, evitando, assim, qualquer tipo de atrito que possa ocorrer futuramente no time. Contudo, isso não depende somente do gestor: todos terão que estar envolvidos nesse processo. Os funcionários também têm um papel importante para a construção de um ambiente saudável, pois suas condutas e atitudes podem acabar com problemas daquele tipo.

Para manter um clima agradável e sem manifestações de atritos, é necessário que as pessoas deixem de agir de forma individualizada e passem a interagir como uma equipe, promovendo relações amigáveis e fazendo com que cada um procure cooperar com o outro. Para isso, é preciso que cada um faça a sua parte.

Sugestões:

- Em primeira análise, a alta gerência de uma organização deve considerar essa competência de relacionamento interpessoal como estratégica para a organização;
- Deve-se definir também as pessoas que serão treinadas para cargos de liderança. Entretanto, é importante que seja feita uma análise para garantir que os perfis dessas pessoas estejam compatíveis com as responsabilidades que deverão assumir;
- Desenvolver programas de treinamento, como mencionado, como um programa especial. Não adentrar diretamente em técnicas de relacionamento, mas sim em treinar os profissionais em auto conhecimento sincero e verdadeiro. Se não tiverem a coragem de se conhecer, a eficiência do programa será afetada;

- Os profissionais que trabalharão como líderes de pessoas devem possuir um perfil bem definido, o de gostar de pessoas.

REFERÊNCIAS

DRUCKER, P. **O Gerente Eficaz**. Zahar, 1971.

DUTRA, J, **Competências – Conceitos e Instrumentos para a Gestão de pessoas na empresa Moderna**, 6 ed. Atlas, 2000.

FLEURY, A. e FLEURY, M. T. L. **Estratégias Empresariais e Formação de competências**, 3 ed. Atlas, 2008.

FRIEDMAN, T. O mundo é plano, uma breve história do século 21. Objetiva, 2005.

GRAMIGNA, M. R. **Modelo de Competências e Gestão dos Talentos**. Pearson, 2006.

LEME, R. **Aplicação Prática de Gestão de Pessoas por competências**. Qualitymark, 2005.

MAXIMIANO, A. C. A., **Introdução a Administração**. Atlas, 2006.

GREEN, P. **Desenvolvendo Competências Consistentes**. Qualitymark, 1999.

STEWART, T. A. **Capital Intelectual**. Elsevier, 1998.