
Faculdade de Tecnologia de Mauá

RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO

Relação interpessoal é sempre um tema muito delicado, pois relacionamentos surgem das interações entre as pessoas e pessoas são diferentes em sua maneira de pensar, emoções, comportamentos, formação cultural ou na forma como lidam com diferentes situações.

No ambiente de trabalho esse tema é ainda mais delicado, enquanto em nossos relacionamentos pessoais podemos escolher as pessoas com quem vamos nos relacionar no mundo corporativo não temos essa liberdade de escolha, mas independentemente de ter ou não afinidade com os nossos colegas de trabalho.

Para manter um bom relacionamento no trabalho é importante em primeiro lugar ter consciência de que é necessário lidar com pessoas que são diferentes, vão ter pensamentos divergentes e irão reagir às situações de forma diferente que talvez não seja igual a sua.

Percebe-se que no ambiente corporativo as pessoas costumam apresentar comportamento que são habituais em muitos grupos, destacamos pelo menos os três tipos mais comuns:

Comportamento Passivo

Podemos encontrar no ambiente de trabalho pessoas de comportamento passivo que falham na sua maneira de se expressar, não conseguem expor suas necessidades, preferências opiniões ou emoções, permanecem inertes em face a qualquer acontecimento, sua interação prejudica todo grupo, pois, por estas pessoas não saberem se posicionar podem encontrar dificuldades de cumprir com suas tarefas, acabam acumulando atividades (pois aceitam tudo), e não conseguem colaborar de maneira satisfatória uma vez não são de participar ou emitir opiniões.

Comportamento agressivo

Há por outro lado o oposto, pessoas que sempre reagem de maneira agressiva, esse tipo de pessoa sempre expressa suas necessidades, emoções e opiniões de maneira hostil, exigente, ameaçadora ou punitiva. São daqueles tipos de pessoa que não conseguem conversar de forma amigável, hipervalorizam seus direitos e desvalorizam o direito alheio, achando que o mundo gira em torno de si. Este tipo de comportamento acaba gerando atrito na equipe de trabalho e quebrando a harmonia que deve haver para a consecução dos objetivos da empresa.

Comportamento Assertivo

Por fim encontramos pessoas assertivas que tem habilidade de expressar opiniões, necessidades e sentimentos de forma correta, sem com isso violar o direito dos outros, é interessante frisar que essas pessoas, por saberem se posicionar, às vezes são mal vistas pelos colegas de trabalho que não estão acostumados com esta forma de comportamento. Mas sem dúvida, ter um comportamento eficaz é o mais adequado para o ambiente de trabalho, pois é colaborativo e construtivo para a empresa.

E como desenvolver os relacionamentos no ambiente de trabalho de forma mais efetiva?

Há pelo menos quatro pontos importantes que merecem atenção neste quesito e são eles:

Comunicação

A capacidade de expressar-se adequadamente com outras pessoas faz toda a diferença quando o assunto é relacionamento.

A Comunicação inadequada é geralmente a causa de muitos desentendimentos, atritos e podem gerar até mesmo guerras. Por isso é necessário buscar sempre desenvolver uma comunicação efetiva, sendo claro e específico em suas palavras, utilizando a linguagem adequada a cada público (o que não significa um linguajar pobre, cheio de gírias ou palavras inadequadas, mas sim, uma linguagem de fácil entendimento para aquelas pessoas mais simples e uma linguagem mais rebuscada para aqueles mais instruídos), não adianta despejar uma gama de palavras se o receptor não conseguir entendê-las.

O feedback é uma ferramenta muito importante que não pode faltar na comunicação adequada, é muito importante verificar se o receptor de fato entendeu a mensagem transmitida, para não haver mal-entendidos. Esses critérios valem para qualquer tipo de comunicação, seja ela verbal ou escrita.

Percepção

Entende-se por percepção a capacidade de atribuir significados a estímulos sensoriais. Essa capacidade é parte importante no processo de comunicação.

Perceber o outro (suas ações, expressões, reações, etc.) faz toda diferença. Quando você inicia este processo começa a perceber as reações das pessoas, expressas pela comunicação não verbal, e então passa a desenvolver uma comunicação mais assertiva.

A maioria das pessoas tem dificuldade de exercer a percepção no dia a dia, por isso deixam de desenvolver uma comunicação melhor e às vezes podem tornar-se inconvenientes. Ex.: Digamos que você está conversando com uma pessoa que tenha formação em humanas e você se empolga falando da sua área de exatas, cálculos, assuntos técnicos e constantemente essa pessoa começa a bocejar, olhar para os lados, para o relógio... e você continua falando... talvez essa pessoa esteja muito entediada com sua conversa, mas como você não está atento, não consegue perceber a mensagem.

Entende a importância da percepção para o desenvolvimento de um bom relacionamento? Não precisamos de palavra alguma, apenas a interpretação da linguagem não verbal, pode melhorar as relações interpessoais e evitar muitas situações desagradáveis.

Empatia

Refere-se à capacidade de sentir o que a outra pessoa sentiria caso estivesse na mesma situação, em termos mais simples é a capacidade de colocar-se no lugar do outro. O exercício da empatia, desperta a vontade de ajudar e de agir seguindo princípios morais e ainda auxilia em uma compreensão melhor do comportamento das pessoas no ambiente de trabalho.

Apoio

Nas relações no trabalho é bem comum acontecer de cada pessoa ficar em seu mundinho fechado, concentrado em suas atividades e responsabilidades e com isso se perde a visão do conjunto como tudo o que é prejudicial para o bom andamento dos trabalhos na empresa. É aí que deve entrar o apoio.

Apoio pode se manifestar numa expressão de concordância com outro, pode representar um auxílio oferecido a alguém podendo ser expresso até mesmo em um apoio moral ou afetivo.

Portanto, é necessário esclarecer que os relacionamentos interpessoais estabelecidos no trabalho, não serão repletos de afinidades, amizades, flores... Ninguém é obrigado a ser amigo ou morrer de amores por quem quer que seja (vamos ser realistas!).

Mas, entenda que mesmo se não existirem “sentimentos” por seus colegas de trabalho, é sua responsabilidade enquanto funcionário e parte integrante da equipe de trabalho.