



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

REJANE ICHIKAWA GONÇALVES

RESPEITO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Assis

2013

REJANE ICHIKAWA GONÇALVES

RESPEITO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito do Curso de Graduação.

Orientando(a): Rejane Ichikawa Gonçalves

Orientador(a): Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Assis

2013

FICHA CATALOGRÁFICA

GONÇALVES, Rejane Ichikawa

Respeito nas Relações de Trabalho / Rejane Ichikawa Gonçalves. Fundação Educacional do Município de Assis- FEMA – Assis, 2013.

36p.

Orientadora: Maria Beatriz Alonso do Nascimento.

Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA.

1.Trabalho 2. Relações interpessoais 3. Respeito

CDD: 658

Biblioteca da FEMA

RESPEITO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

REJANE ICHIKAWA GONÇALVES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, analisado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador (a): Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Analisador: Claudiner Buzinaro

Assis

2013

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais e meu esposo que me deram forças, todo apoio e compreensão para que eu conseguisse alcançar esse objetivo.

AGRADECIMENTOS

À professora, Maria Beatriz Alonso do Nascimento, pela orientação e pelo constante estímulo transmitido durante o trabalho.

Aos amigos que conquistei na faculdade e que me ajudaram a tornar esse objetivo mais fácil de alcançar.

Aos meus pais e irmãos que também sonharam com a concretização desse sonho.

Ao meu esposo que me deu todo apoio, a sua compreensão e dedicação durante esses quatro anos.

Aos colegas de sala e de trabalho que no decorrer dessa trajetória me estimularam e me incentivaram dando parâmetros de comparação para facilitar o meu entendimento na teoria e na prática.

RESUMO

Este trabalho descreve sobre o comportamento no ambiente de trabalho, especificamente sobre a postura, obediência, respeito e subordinação de um funcionário perante o seu superior.

Mostra que um comportamento contrário a esse pode causar vários tipos de prejuízos, tanto para a empresa, como para o líder, também para os colegas de trabalho e principalmente ao funcionário insubordinado.

Descreve também como são formadas as relações de trabalho, as formas de desenvolvimentos destes e principalmente a postura do seu líder perante os conflitos.

ABSTRACT

This paper describes the behavior in the workplace, specifically about posture, obedience, respect and subordination of an employee to his or her superior.

Shows a behavior contrary to that can cause various types of damage, both for the company and for the leader, also for co-workers and especially the insubordinate employee.

It also describes how the labor relations are formed, their development and especially the positive and negative attitudes of their leaders before the conflicts.

RESUMEN

En este trabajo se describe el comportamiento en el lugar de trabajo, específicamente sobre la postura, la obediencia, el respeto y la subordinación de un empleado a su superior. Muestra una conducta contraria a la que puede provocar diversos tipos de daño, tanto para la empresa como para el líder, también para los compañeros de trabajo y, especialmente, el empleado insubordinado. También se describe la forma en que se forman las relaciones de trabajo, las formas de esta evolución y sobre todo la actitud de su líder perante a los conflictos.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. BOAS RELAÇÕES NO TRABALHO.....	12
3. RESPEITO.....	15
4. GRUPOS E EQUIPES.....	17
5. PESQUISA – RESPEITO E TRABALHO.....	20
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35

1. INTRODUÇÃO

O objeto deste trabalho é a preocupação e a importância do comportamento humano no ambiente de trabalho e a sua posição perante a empresa que representa. Importância também em demonstrarmos o papel do indivíduo na sociedade e em estabelecer boas relações no trabalho, considerando especialmente o respeito mútuo, para que as empresas e seus colaboradores atinjam um bom resultado no que se refere ao trabalho em equipe. Assim devemos considerar também o bem estar dos colaboradores que compõe uma equipe de trabalho.

O enfoque principal nesse trabalho é destacarmos os comportamentos reprovados de indivíduos que se colocam contrários à empresa, deixando os colegas de em situações constrangedoras e desagradáveis por conta de rumores e principalmente pela falta de respeito para com eles, especialmente em casos entre subordinados em relação a superiores, situação bastante comum, principalmente quando esses indivíduos já trabalham há algum tempo na empresa.

Comportamentos como esses não estão relacionados à classe social, sexo, grau de escolaridade ou idade. Sendo assim, devemos considerar o tipo de educação familiar recebida, a base cultural, as relações sociais nas quais estes indivíduos estão expostos e o desconhecimento da importância da hierarquia nas relações de trabalho.

Facilmente, nos deparamos com situações complexas em ambientes de trabalho, por conta de indivíduos que apresentam um comportamento arreado e não estão engajados nos objetivos da empresa. Indivíduos estes que fazem com que a empresa tenha dificuldade em oferecer um ambiente saudável e produtivo. As consequências negativas atingem a todos, podendo gerar insatisfação dos colaboradores e a empresa por não atingir metas e objetivos.

2. BOAS RELAÇÕES NO TRABALHO

As relações interpessoais, de um modo geral, podem ser todos e quaisquer contatos entre pessoas, em diferentes circunstâncias e espaços e é fundamental para que os indivíduos possam alcançar uma integração real e um rendimento efetivo.

O ambiente de trabalho pode influenciar no comportamento das pessoas e, conseqüentemente nas relações interpessoais, no desenvolvimento e nos resultados das empresas.

Estabelecer boas relações no trabalho faz com que o indivíduo se sinta participante e parceiro da empresa, capaz de conduzi-la a excelência e ao sucesso.

Pode-se considerar que relacionar é dar e receber ao mesmo tempo, é abrir-se para o novo é aceitar e fazer-se aceito, buscar ser entendido e entender ao outro. A aceitação começa pela capacidade de escutar e colocar-se no lugar do outro estando preparado para aceitá-lo em seu meio.

O relacionar-se bem, a boa comunicação e valorização do profissional, permite maior interação e mais cooperativismo entre o líder e os demais membros, por meio de trocas de experiências e conhecimentos, possibilitando maior expressão de suas competências e contribuição para desenvolver as atividades da equipe de trabalho. Ao desenvolver este trabalho pretende-se discutir sobre as formas de relações humanas, voltadas para as organizações empresarias, trabalho em equipe, lidar com situações conflituosas e entender sobre o comportamento dos diferentes grupos seja os formais ou informais. As relações interpessoais acontecem de forma mais precisa quando há uma interação mais efetiva entre os indivíduos seja em meio familiar, educacional, institucional ou profissional, pois estas estão ligadas a resultados finais de harmonia, sucesso e rendimento produtivo.

Em casos de ambientes organizacionais, o responsável pela empresa ou por um de seus setores que consegue fazer com as pessoas executem suas atividades de forma satisfatória, possui boas habilidades humanas para comunicar, motivar e delegar.

Segundo Robbins (2009), a capacidade de lidar com pessoas, entendê-las e motivá-las, tanto individualmente, quanto em grupo determina as habilidades humanas. Algumas pessoas são tecnicamente competentes, porém incompetentes para os

relacionamentos interpessoais.

Nem todo líder é preparado para lidar com pessoas, ele se prepara para as adversidades e objetivos propostos pela empresa, no que diz respeito ao trabalho e cumprimento de metas, porém não se dedica a conhecer as dificuldades e habilidades dos membros de sua equipe.

Mesmo que sejam pessoas que apresentam dificuldade em se relacionar com os colegas de trabalho, o gerente deve se preparar, reciclar para que consiga a igualdade e o respeito entre todos de sua equipe.

Em Chiavenato (2000, p.43)

Tradicionalmente, reconheciam-se como participantes das organizações apenas seus proprietários, administradores e empregados, ou seja, apenas seus participantes internos. Porém, a moderna definição de organização (e que procura envolver formas organizacionais variadas, como a igreja, os clubes, as universidades, os hospitais, além obviamente, da indústria e do comércio) concebe-a como um processo estruturado em que diferentes indivíduos interagem para alcançar objetivos. Esses objetivos provocam um impacto sobre os processos de tomada de decisão dentro da organização. Nesse sentido, os membros de uma organização são: gerente e empregados, fornecedores (de matérias-primas, tecnologia, serviços, capital, créditos, financiamentos etc.), cliente e usuários, governo e sociedade. Esses membros participam de um contínuo processo de colaboração-competição.

Se a organização mantém um padrão estruturado, a administração de pessoas também deverá ser estruturada, direcionando todos dos indivíduos a um só pensamento. Um indivíduo antiético não caberá nos padrões de empresas idôneas e deverá passar pelo processo de reciclagem ou ser substituído por um colaborador que cumpra as exigências da organização.

Na visão de Wagner III e Hollenbeck (1999) a satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta na percepção de que este nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho. Manter essa satisfação é tornar nítidos os valores das pessoas, é afirmar a importância e a percepção que a empresa tem em mantê-lo no desempenho daquela função. Demonstrar a satisfação da empresa pelo trabalho de um funcionário é muito gratificante, pois ele, quando a realiza, consciente ou inconscientemente espera o seu reconhecimento, sendo uma forma de motivação.

As pessoas que se qualificam para enfrentar o mercado de trabalho com

comprometimento e bagagem, espera a todo instante se reconhecido, sejam pelas suas qualificações, facilidades de se comunicar, suas habilidades em desempenhar algum tipo de função. Isso é a satisfação profissional, é o porquê de todo o seu esforço, pois ela é a mola propulsora da motivação, tanto na carreira, quanto na vida pessoal.

A preocupação com essa satisfação já vem sendo estudada por vários tipos de empresa e já apresentam resultados positivos, tanto para o bem estar do profissional, que se sente mais valorizado, quanto pela empresa, que mantém um profissional satisfeito, comprometido com a empresa.

Ter preocupação com a satisfação de cada indivíduo mantém um vínculo maior entre a empresa e o funcionário, dando a sensação de segurança e consideração entre ambos.

O bem estar vai além dessa relação, sendo vinculado à ética. Segundo SOUZA (2009), ética é o ato humano, e seu objetivo formal é a moralidade desse ato. A ética é algo tão fundamental quanto o respeito, pois ela também garante o bem estar da coletividade.

Quando uma empresa é preocupada com a ética ela precisa, em seu quadro de funcionários, indivíduos que tenham o mesmo pensamento, pois a sua imagem será passada por eles. Preocupa-se muito com a conduta de todos, dentro e fora da empresa, pois, a partir do momento que um indivíduo começa a trabalhar numa empresa, de certa forma ele passa a representá-la.

Manter uma conduta ética e profissional é muito saudável para o futuro da empresa e de seus colaboradores, passando uma imagem de respeito e consideração.

Afirma-se ainda que quando se participa de uma sociedade ou de um grupo de pessoas, preocupa-se ainda mais com o bem-estar, relações produtivas de trabalho e envolvimento com o grupo e empresa. Não se pensa “*micro*” e sim “*macro*”.

3. RESPEITO

Respeitar é dar espaço para que os outros expressem suas opiniões, sem discriminações ou punições, é não maltratar pessoas, animais, natureza, etc., simplesmente porque nos consideramos certos ou melhores.

Seja no trabalho, na escola, na família ou num grupo de amigos, as relações interpessoais têm muito em comum, já que acontecem entre pessoas com características, emoções e atitudes semelhantes.

As pessoas que estão integradas ao mercado de trabalho fazem parte de um grupo com ideais semelhantes, que trabalham para obter seu sustento financeiro, construir uma carreira, pôr em prática seu conhecimento. Com essa convivência constante as relações naturalmente ultrapassam os limites do aspecto profissional, acontecem relações interpessoais que envolvem aspectos que não são necessariamente os básicos para a convivência empresarial. As pessoas constroem amizades, inimizades, afetos e desafetos no ambiente de trabalho, entram em cena ego, solidariedade, inveja, amizade, o melhor e o pior do ser humano. Inevitável, já que têm sentimentos, individualidades e personalidades, porém estes, no ambiente de trabalho, necessariamente não têm de ser expostos e vivenciados da mesma forma que num grupo de relações de amizade ou familiar, mesmo que trabalhemos com amigos ou familiares.

O importante é saber que as relações mudam conforme as relações e ambientes aos quais somos expostos, no trabalho é preciso considerar que existem fatores diferenciais envolvidos, próprios desse tipo de relação. Há interesses econômicos, de carreira, de autoridade, que podem não existir em outros grupos sociais.

A comunicação verbal também deve ser vista com cuidado, pois a relação profissional se diferencia das relações familiares e de amizade. Usar o bom-senso e agir de forma profissional facilita para as boas relações sejam praticadas e mantidas.

Um aspecto que deve permear as relações humanas, não só no ambiente familiar e social, mas também no trabalho, deve ser o respeito. Pensando no ambiente profissional, o respeito é fator fundamental para que as relações existam de maneira positiva, ele é base dos relacionamentos.

Se não houver o respeito mútuo no ambiente de trabalho as dificuldades aparecem,

seja na convivência, queda no desempenho, complicação na carreira profissional.

O respeito é um valor que permite que o homem possa reconhecer, aceitar, apreciar e valorizar as qualidades do próximo e os seus direitos, isto é, o reconhecimento do valor próprio e dos direitos dos indivíduos e da sociedade. Ele não só se manifesta pelas atitudes das pessoas ou pelas leis, mas também se exprime para com a autoridade, como acontece com os alunos em relação aos professores ou ainda com os filhos em relação aos pais.

O respeito permite que a sociedade viva em paz, numa convivência saudável que assenta em normas e instituições. Implica reconhecer em si e nos demais os direitos e as obrigações, daí ser hábito dizer-se: “Não faças aos outros aquilo que não gostarias que fizessem a ti”.

Em contrapartida, a falta de respeito gera violência e confrontos, podendo ser considerada como violação de uma norma ou lei, chegando a ser punida formalmente no pagamento de uma multa ou detenção.

Nas relações construídas no ambiente organizacional, não há necessidade da amizade, porém é fundamental que o respeito seja praticado por todos, sejam subordinados ou superiores.

Uma pessoa que trabalha num ambiente em que não é respeitada provavelmente perderá a motivação e a satisfação, correndo o risco de baixo rendimento.

É de fundamental importância que as pessoas tenham consciência de que polidez e respeito devem ser praticados em todas as relações, inclusive nas de trabalho, onde deve-se acrescentar que a hierarquia se faz presente nestas relações e que deve ser parte na construção de um ambiente saudável, que favorece o desenvolvimento da organização e conseqüentemente pode oferecer aos colaboradores a oportunidade de mostrar suas ideias, que podem se tornar parte importante da cultura praticada pela empresa.

4. GRUPOS E EQUIPES

Anteriormente citamos a importância do bom comportamento perante colegas de trabalho, porém vemos que nas relações de trabalho existe a formação de grupos e equipes, decorrentes das relações criadas informal ou formalmente, que estão relacionadas à convivência, interesses comuns, atividades profissionais desenvolvidas em conjunto.

De acordo com o pensamento citado em NOVO (2008, p.64), é o pensamento comum que une pessoas, pensamento empresarial, onde os indivíduos deixam de pensar e agir por eles mesmos e passam a pensar de forma coletiva involuntariamente, focando-se em uma força comum para o desenvolvimento de um objetivo geral que leva ao crescimento da organização e conseqüentemente ao dos profissionais envolvidos. Estes indivíduos são atraídos para a realização de tarefas conjuntas, de modo que um complete a tarefa do outro para que estas se concretizem.

Para que se forme um grupo é preciso que os indivíduos, que o compõem, estejam totalmente entrosados, a ponto de, apesar de terem um ponto de vista individual, participem do ponto de vista comum, para que assim o trabalho realizado pelo grupo se mostre com melhor embasamento. Em alguns casos os membros de um grupo recebem influência dos outros que fazem parte deste.

O grupo é a união de pessoas diferentes, que, quando comandadas por um líder que atua de forma motivadora e direcionamento, reage de forma unida com o mesmo propósito para desenvolver algo em conjunto.

As pessoas escolhidas a fazerem parte de um grupo, precisam demonstrar afinco e objetivos comuns, e para isso, em muitos casos, necessitam de aperfeiçoamento. Nas fases vivenciadas pelo grupo, essas pessoas recebem qualificação e aprimoramento conforme a necessidade da organização e pode haver um líder para conduzi-las ao desenvolvimento dos objetivos, sem que deixem de ser consideradas como indivíduos, mas que passem a ter o comprometimento coletivo no que se refere à empresa.

O tipo de ambiente, de organização na qual se encontram as definições estratégicas e operacionais, a facilidade ou dificuldade material ou psicológica influenciam o

indivíduo positiva ou negativamente.

As decisões gerenciais determinam a influência sobre a formação e estrutura formal do grupo, assim como a faixa etária, seus objetivos as ameaças e oportunidades e sua sinergia. O tamanho do grupo também é fator de extrema importância nas tomadas de decisões, pois um pequeno grupo pode chegar mais facilmente a um resultado prático e eficaz do que um grupo de maior número de integrantes.

Muitas vezes, os grupos podem ser integrados por pessoas com aptidões e experiências específicas, ter um líder que propicie seu desempenho e que dê uma identidade definida ao grupo, o potencializando como equipe, gerando maior satisfação a seus membros.

Já as equipes agem de forma semelhante aos grupos, porém o seu diferencial é que elas são co-responsáveis pelo seu desempenho. Os indivíduos mais experientes transferem seu conhecimento aos outros participantes da equipe para que melhore o desempenho de suas tarefas, monitorando constantemente os resultados. Há também uma troca de conhecimentos e a produção de conhecimento coletivo, pessoas qualificadas, dedicadas e bem informadas, transformadas em pessoas que compartilham um propósito comum, dedicação e preocupação com o bem estar de cada membro do grupo ajudando-se mutuamente para as realizações das tarefas.

Diferente dos grupos, as equipes são mais específicas, também formam indivíduos através de suas habilidades, além disso, levam todos os seus membros a focarem um objetivo comum, mantendo o compromisso em atingir o objetivo coletivo. É preciso ter habilidade para conseguir com que as equipes caminhem na mesma direção, é preciso criar condições para que se obtenha a produção coletiva, além do que são necessárias mudanças comportamentais e organizacionais, aprendizagem e amadurecimento para implantação dessas mudanças.

Mas, as equipes não são a solução para resolver todos os problemas das organizações, embora superem os resultados alcançados por grupos e pessoas que trabalhem individualmente, e sim um meio para promover um bom desempenho em busca de bons resultados, além do que, sua concepção de trabalho é promover a corresponsabilidade, superando o hábito de procurar culpados para eventuais fracassos, sobretudo às lideranças.

Os conceitos de grupo e de equipe representam hoje um dos aspectos mais

importantes na melhoria da produtividade e da qualidade de vida das pessoas no trabalho. Enquanto o grupo utiliza habilidades individuais e variadas de seus membros, a equipe se caracteriza pela complementaridade das habilidades dos seus membros para a realização de uma tarefa comum, conjunta e integrada.

Enquanto um grupo pode ser definido como um conjunto de duas ou mais pessoas que trabalham juntas para alcançar um ou mais objetivos comuns e partilhar informações, as equipes estão voltadas para o desempenho coletivo e integrado. Os grupos consideram o desempenho coletivo, mas cada indivíduo executa sua parte individualmente, enquanto nas equipes para cada parte do trabalho os seus membros se co-responsabilizam visando também o desempenho coletivo.

As equipes são geralmente utilizadas como forças-tarefa, comitês, ou equipes de projeto, estudam problemas específicos e recomendam soluções, muitas vezes trabalhando como um esquema integrado para completar dados e dissolvendo-se logo após o propósito ser cumprido, agem como grupos (ou mesmo órgãos) funcionais, como departamentos de marketing e propaganda, que desempenham tarefas permanentes para a organização e são relativamente estáveis e permanentes, agem como órgãos formais ou como grupos de gerentes, que formulam propósitos, objetivos, valores e direções estratégicas e ajudam as pessoas a implementá-los adequadamente, pode atingir alto nível de desempenho em termos de produtividade e qualidade, desde que seus membros sintam satisfação com suas tarefas, com os objetivos traçados e com o alcance dos objetivos, com as relações interpessoais e com a qualidade de vida no trabalho, dependendo assim do grau de lealdade dos membros entre si e com o líder da equipe, da confiança mútua e por acreditarem uns nos outros.

Já nos grupos, embora os indivíduos trabalhem juntos, cada um desenvolve uma tarefa específica e tem responsabilidade sobre ela, ninguém precisa necessariamente, ajudar ninguém, compartilhar conhecimentos, torna-se uma competição.

5. PESQUISA – RESPEITO E TRABALHO

Essa pesquisa foi realizada com profissionais de diversos segmentos, sendo 16% de empresas públicas e 84% de empresas privadas, indústrias, comércio, empresas prestadoras de serviços terceirizados, prefeituras, posto de atendimento a saúde e escritório de contabilidade.

Metade dos entrevistados concluiu o ensino superior, enquanto a outra metade está cursando.

A faixa etária é de 20 a 50 anos e participaram trabalhadores que têm de 1 a 32 anos de carreira, sendo de ambos os sexos, feminino 72% e masculino 28%, totalizando 50 pessoas.

1- Há falta de respeito nas relações de trabalho?

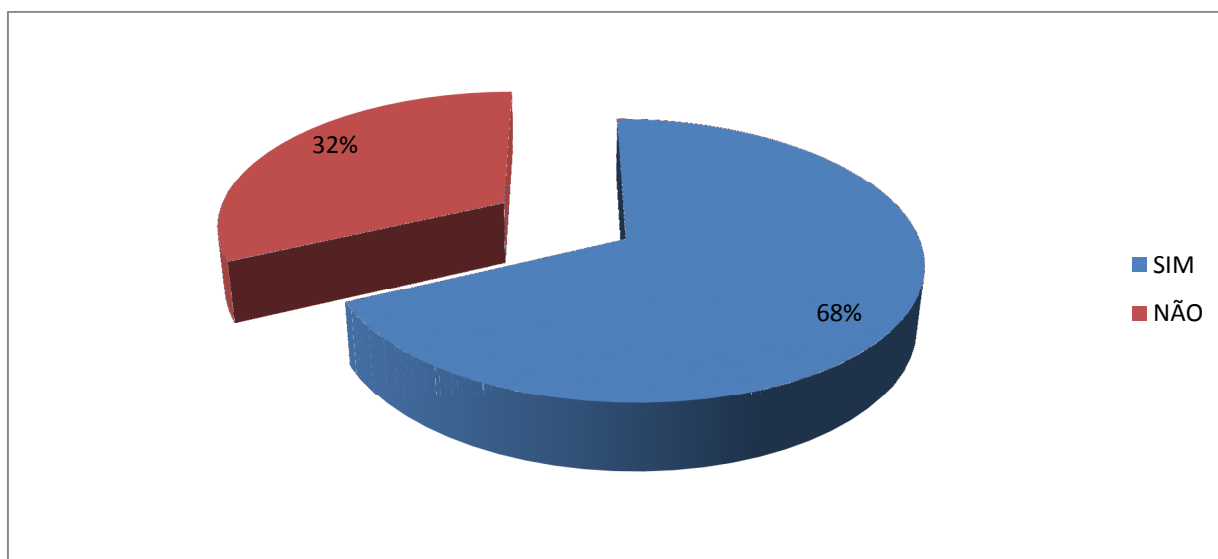


Figura 1

Nessa questão, percebemos que as pessoas respondem sim pelo fato de se sentirem desrespeitadas pelos seus chefes e não por considerarem que os desrespeitam. Muitos também já viram cenas frequentes de desrespeito de colegas para com seus superiores que, em muitos casos, não dominam a situação e acabam por prejudicar a empresa, colaborando com um ambiente desagradável que pode prejudicar o desenvolvimento do trabalho.

2 – Você já presenciou situações onde um colega de trabalho faltou com o respeito para com o superior?

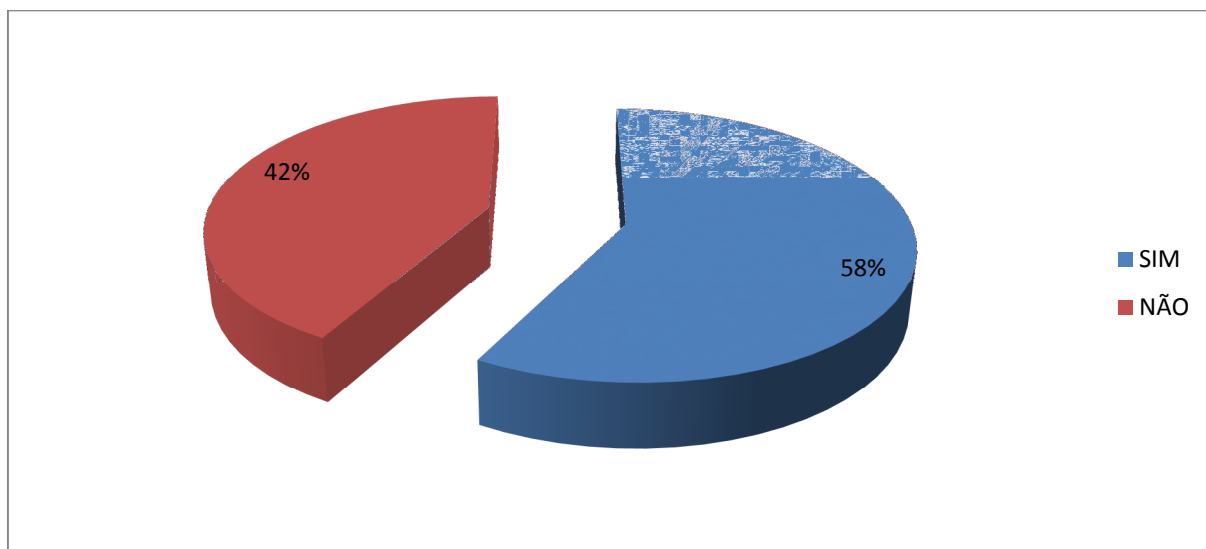


Figura 2

Situações como essas são frequentes, onde indivíduos insubordinados tentam se impor de maneira grotesca e desrespeitosa ao seu superior, algumas vezes por não reconhecerem seu comportamento negativo, em outras por considerarem que estão com a razão, ou ainda por agirem por impulso.

3 - Quando o superior não consegue se impor, você considera correto tratá-lo mal quando se mostra incapaz de responder a algum questionamento?

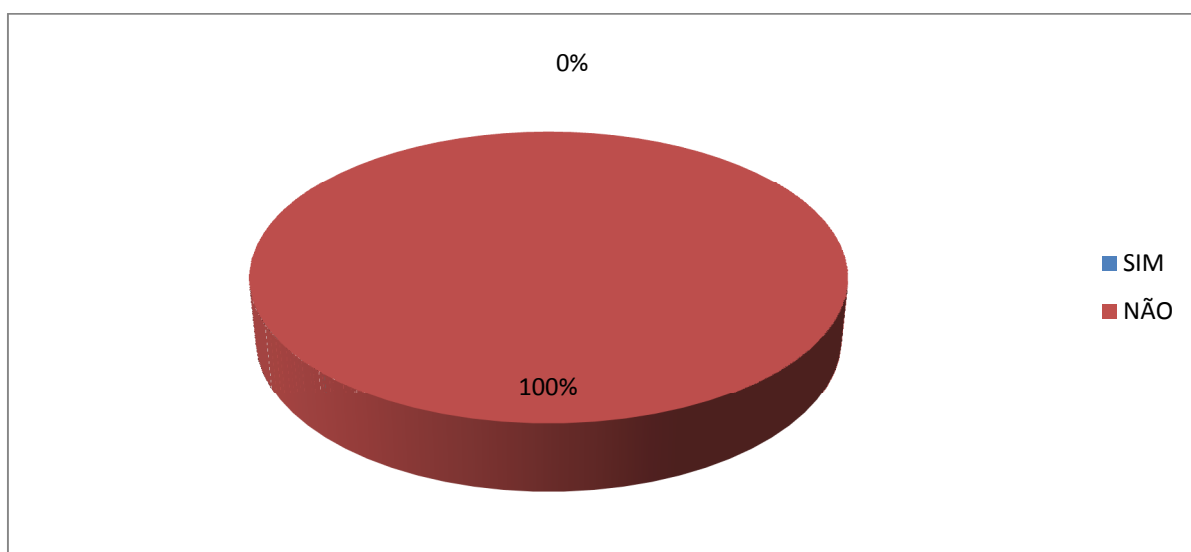


Figura 3

Esse é um dos casos mais complexos, pois muitos dos entrevistados responderam que os chefes não sabem nada, dito isso identificamos falta de tolerância ao questionam seus superiores e estes apresentarem dificuldade em responder, por não terem domínio ou por estarem concentrados em outro assunto. Todos se colocam contrários ao comportamento de desrespeito ou maus tratos, considerando que o superior pode desconhecer o assunto, podendo ser necessário se informar a respeito. É importante destacar a necessidade de informação de todos os envolvidos no contexto e a troca de informação pode facilitar a relação entre indivíduos que trabalham juntos.

4 – Quando um funcionário não respeita o seu chefe, ele pode a qualquer momento desrespeitar qualquer pessoa no ambiente de trabalho?

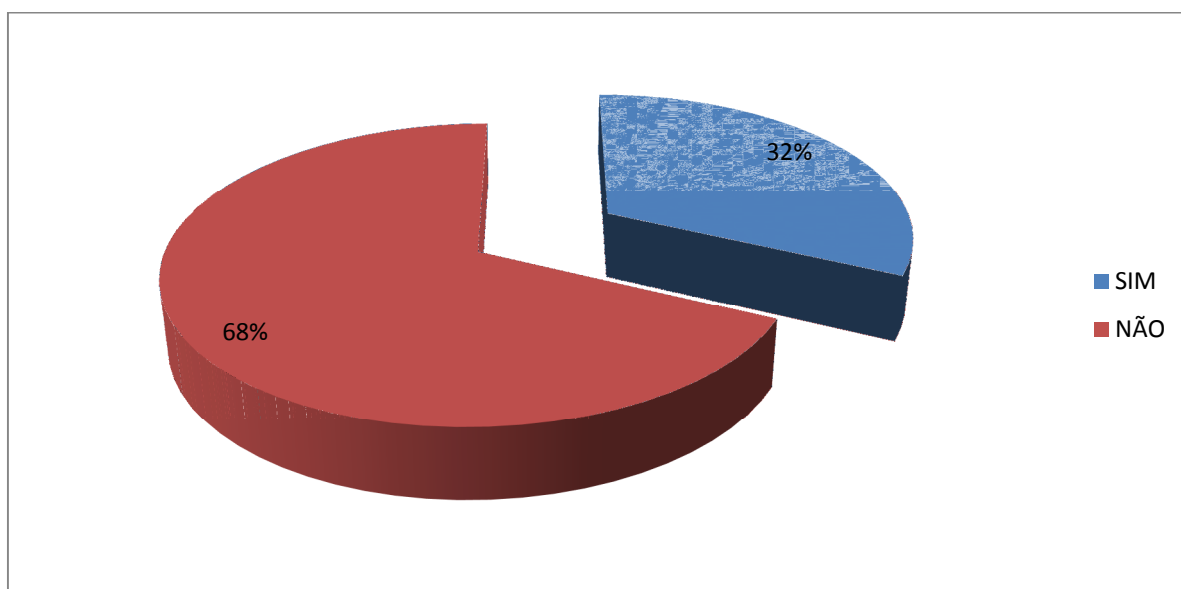


Figura 4

Sim, pois um indivíduo que não obedece às regras e hierarquias, e não reconhece o poder do cargo ocupado por seu superior, pode agir da mesma forma com outras pessoas na empresa. Porém, devemos considerar também a possibilidade do desrespeito ser direcionado especificamente para uma pessoa, por causas como mágoa, inveja, etc.

5 – Numa relação de trabalho, o respeito deve ser recíproco? Por quê?

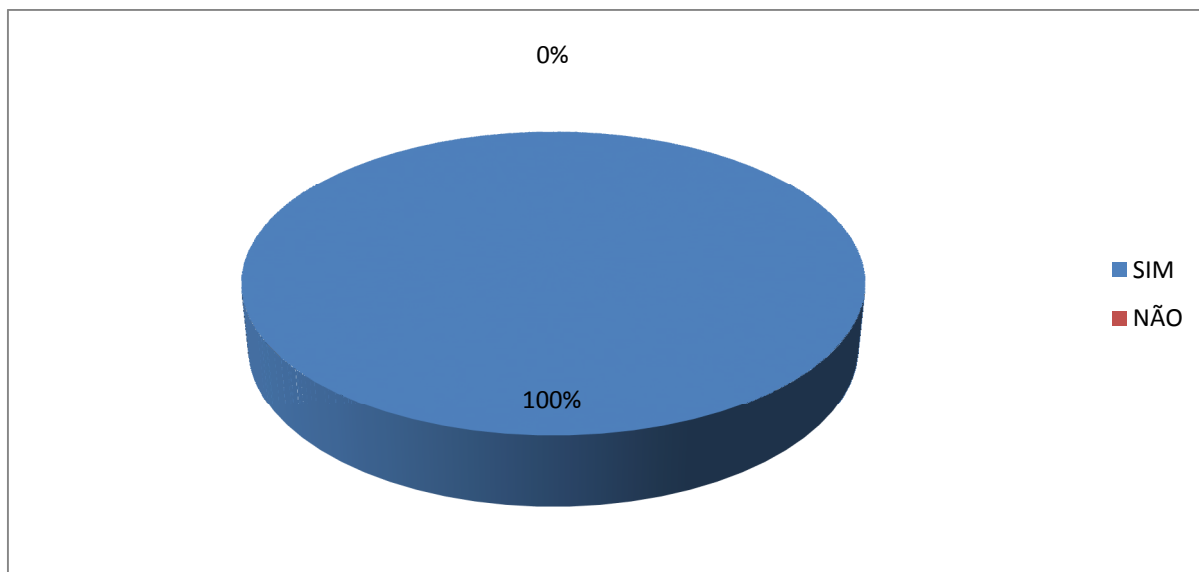


Figura 5

Todos responderam sim, porém temos que considerar a possibilidade de uma destas pessoas serem despeitosa e agirem dessa forma em seu ambiente de trabalho.

6 – Indivíduos de formação, valores e classes sociais diferentes podem conviver amigavelmente num ambiente de trabalho considerando as necessidades e objetivos da empresa?

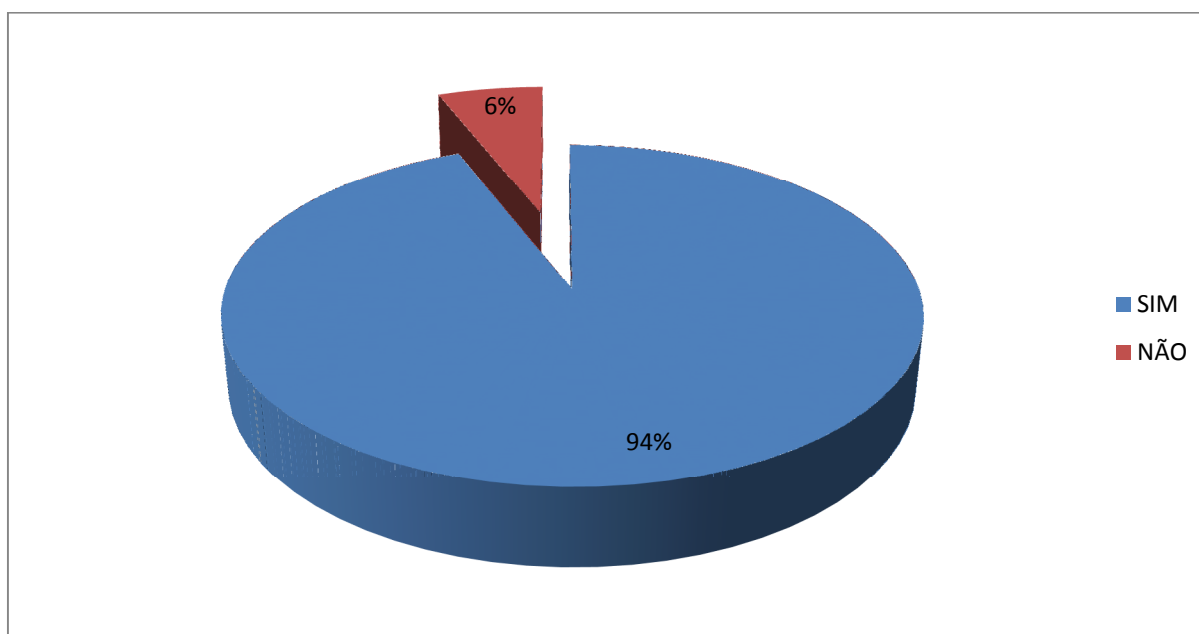


Figura 6

Indivíduos de formação e classes sociais diferentes podem conviver bem e até fazerem parte de uma mesma equipe de trabalho, desde que, seus valores sejam semelhantes, desde que, seus objetivos principais estejam de acordo com os interesses da empresa.

7 – A empresa que consegue manter um ambiente de respeito, ética e bem estar interno, reflete uma boa imagem perante o mercado?

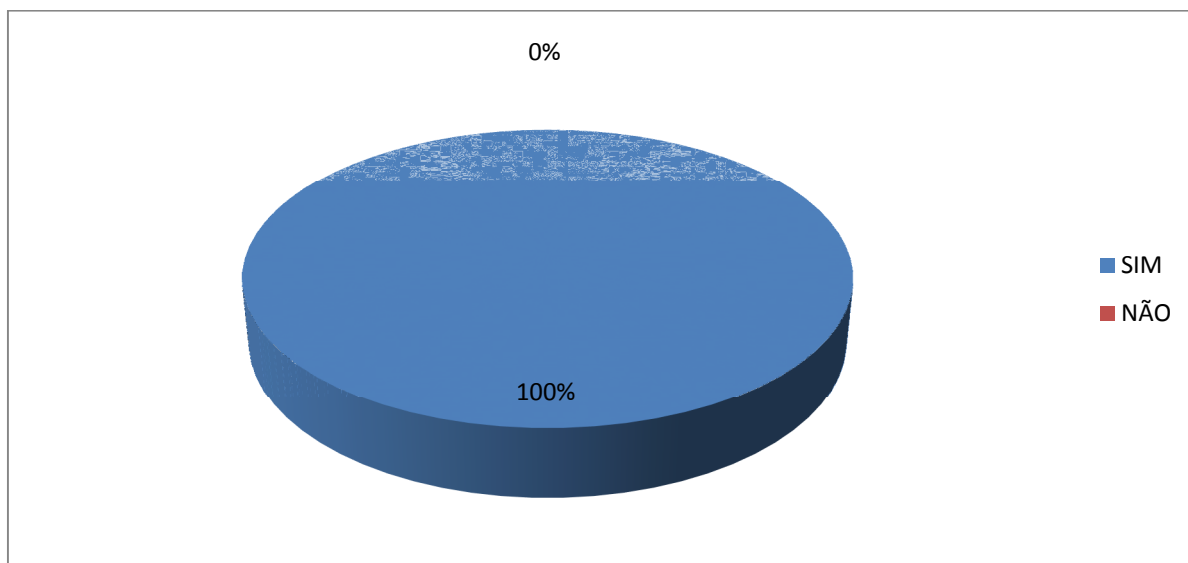


Figura 7

A empresa que mantém características éticas, além de refletir uma boa imagem perante o mercado, também consegue se relacionar e se manter parceira de empresas que tenham atitudes semelhantes, solidificando essas parcerias.

8 - Quando uma pessoa coloca o seu superior em situação constrangedora, coloca seus colegas de trabalho na mesma situação?

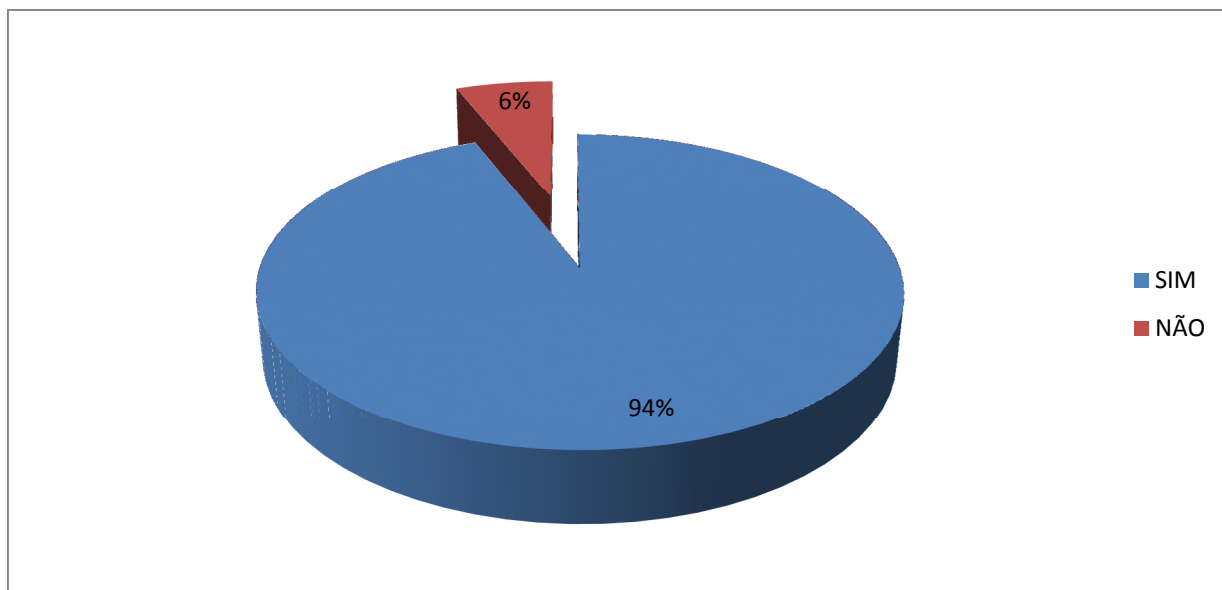


Figura 8

Num ambiente de trabalho uma discussão causa desconforto em quem a presencia, nesse caso os entrevistados consideraram a ausência de ética profissional e o desrespeito.

9 – Quando você faz parte de uma empresa concorda com todas as políticas internas adotadas por ela?

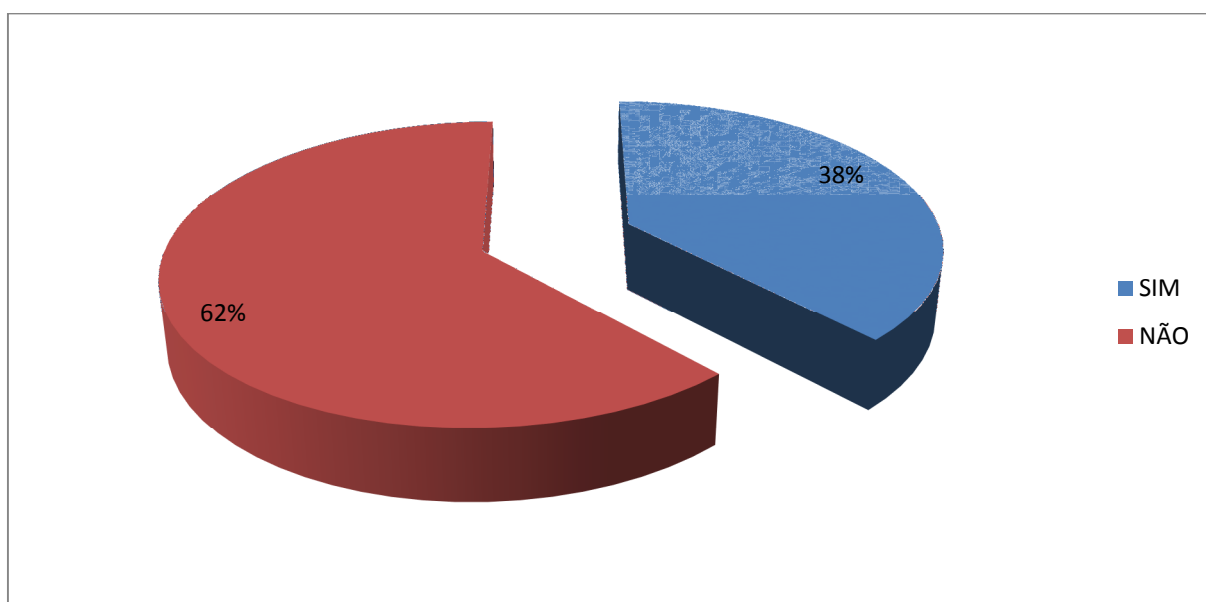


Figura 9

Os entrevistados responderam que devem concordar com as políticas da empresa desde que essa mantenha a idoneidade. Já em casos contrários, afirmam que dificilmente um colaborador idôneo se manterá neste ambiente.

10 – Quando você considera que algo está errado na administração de uma empresa, considera também que há outros erros e que ninguém sabe trabalhar?

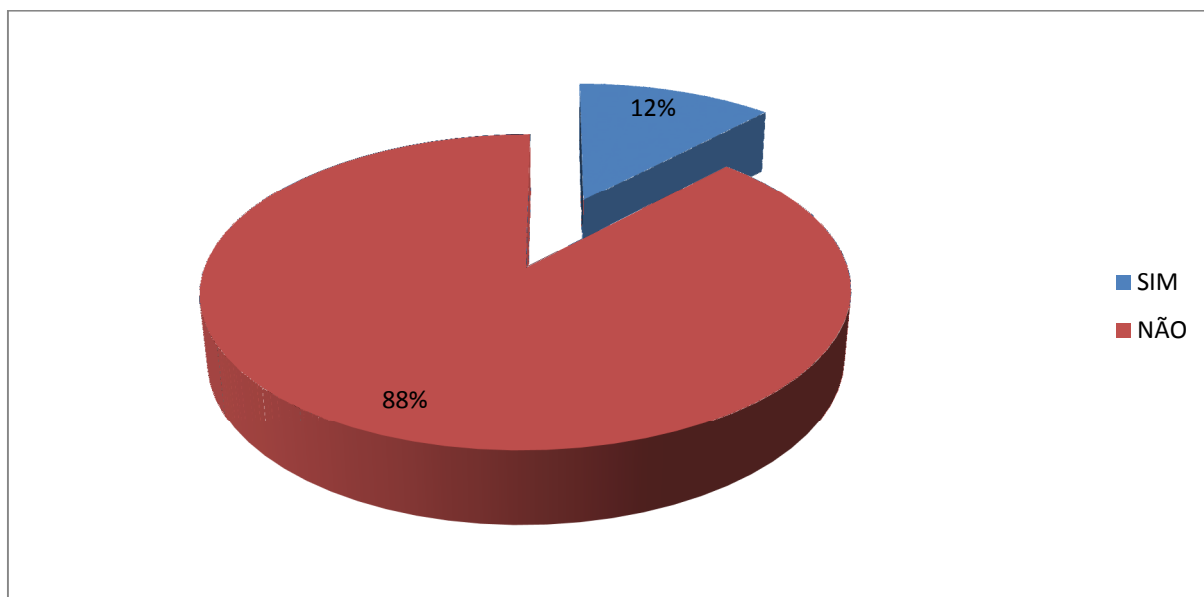


Figura 10

Como já esperado existe uma quantidade significativa de pessoas que consideram o modo operante errado e que se elas fossem as responsáveis seria diferente. Essa atitude vem sempre das pessoas que desrespeitam seus chefes, que não aceitam receber ordens e que estão em uma posição inferior, mas que consideram a idéia de que deveriam estar em um cargo melhor na hierarquia da empresa, pois se consideram capacitadas, porém não têm oportunidade de demonstrar isso e não buscam criar oportunidades de fazê-lo.

11 – Você conhece alguém que pensa dessa forma?

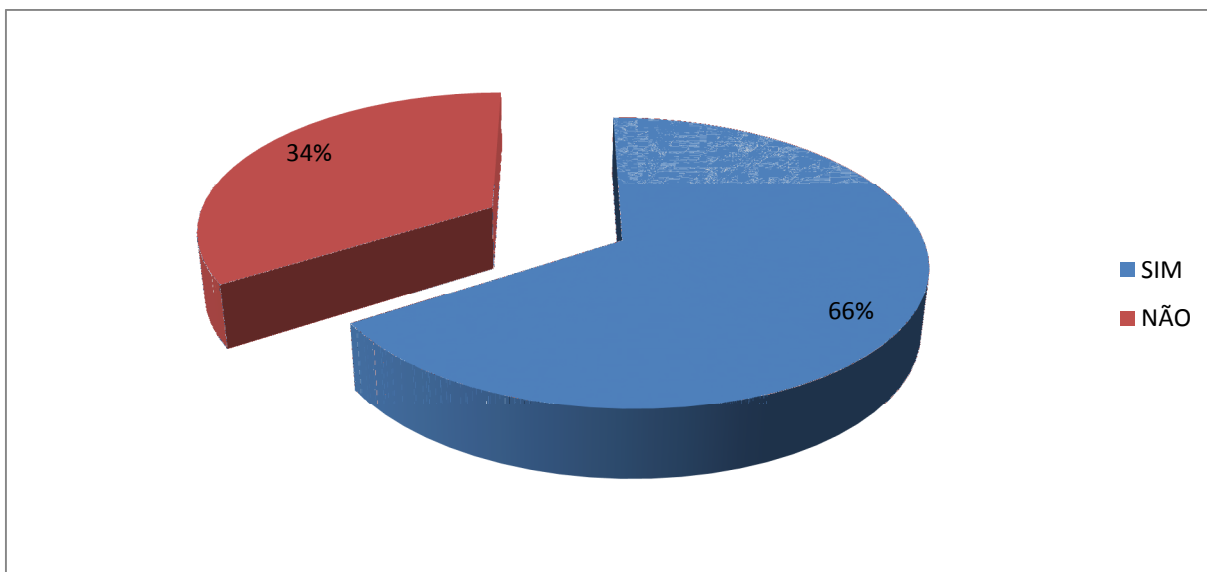


Figura 11

Segundo os indivíduos que participaram do questionário, na maioria das empresas existem indivíduos que se comportam dessa maneira e acabam sendo ignorados pelos colegas por acabarem atrapalhando a boa convivência e constrangendo-os durante o expediente, sendo essa uma forma de fazer com que comecem a mudar esse tipo de conduta.

12 – Você acredita que existem empresas que mantêm em seu quadro, colaboradores insubordinados?

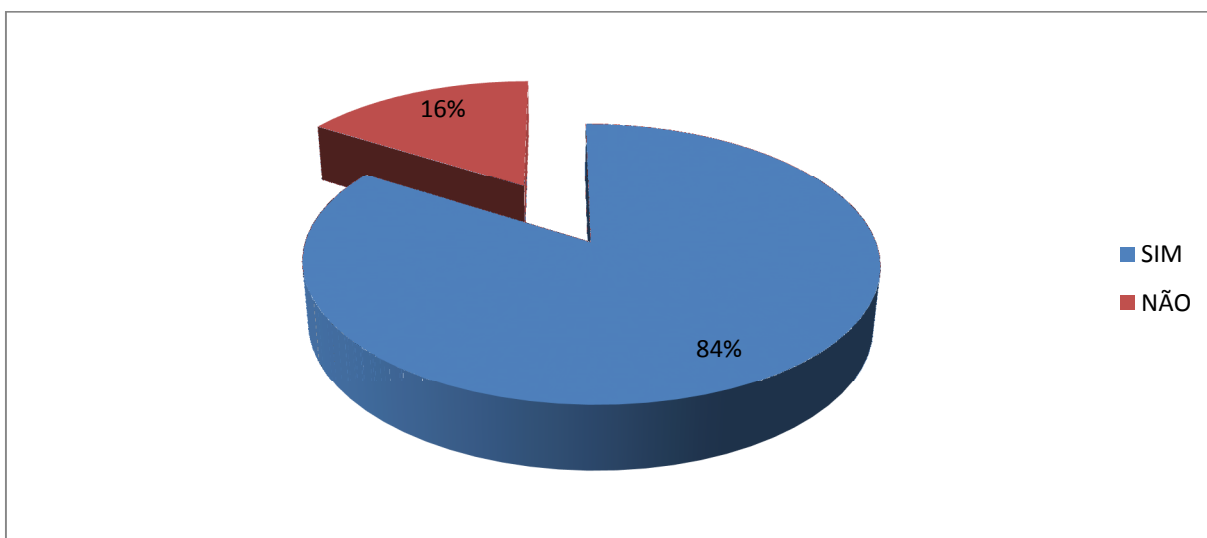


Figura 12

Muitas empresas mantêm esse tipo de pessoa em sua empresa, muitas vezes por possuírem algum tipo de virtude que se sobressaia, sejam elas confiança, bom desempenho do trabalho, etc. Há muitas pessoas com esse perfil, sendo assim cabe às empresas e os responsáveis por elas colocarem limites e exigirem respeito, pois somente assim conseguirão ter uma equipe possa desenvolver um trabalho de acordo com as necessidades da empresa.

13 – Se a resposta acima for sim, as habilidades das pessoas são mais importantes que o respeito pelos colegas de trabalho?

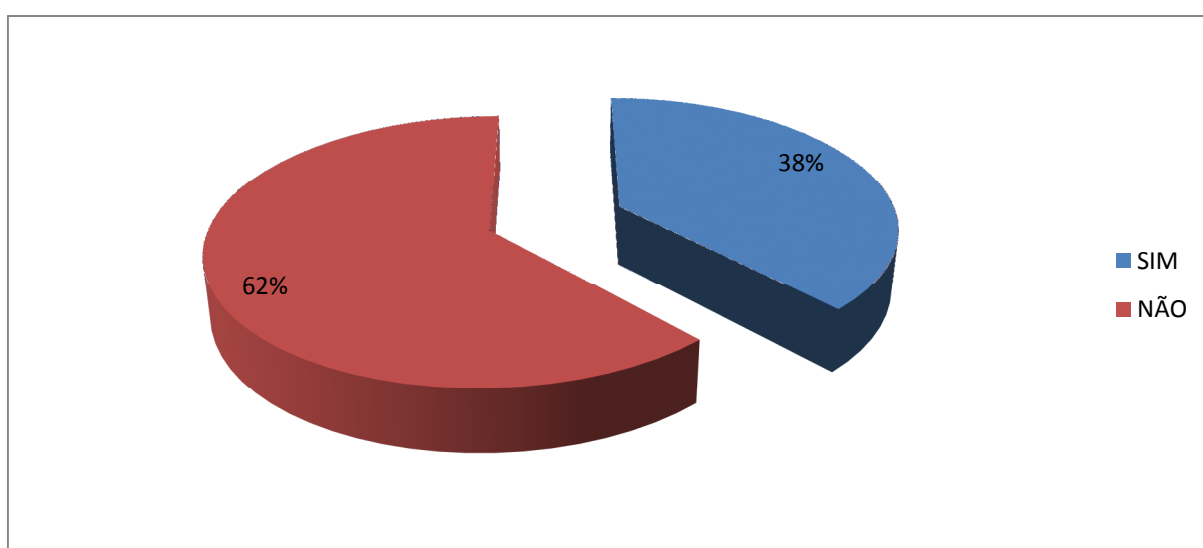


Figura 13

As habilidades das pessoas são muito importantes, o respeito aos colegas e chefes no ambiente de trabalho mais importantes ainda, mas o que existe de mais importante nesse relacionamento é conseguir evitar e administrar os conflitos que podem ser gerados nessas relações complexas.

14 – Você se incomoda quando presencia algum tipo de conflito que envolve o desrespeito?

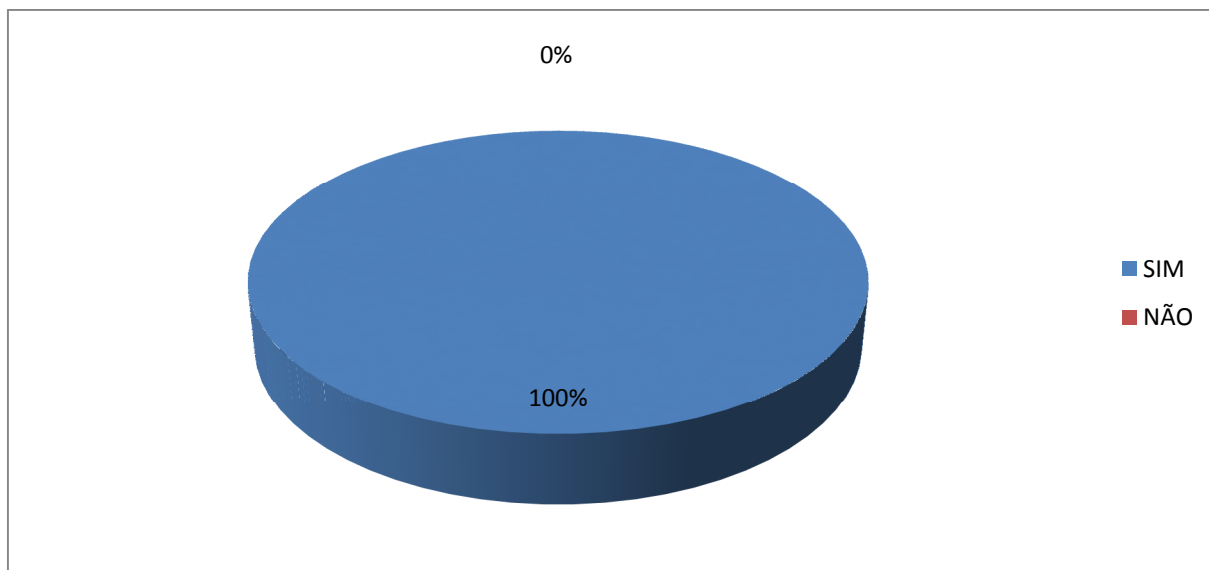


Figura 14

100% das pessoas se incomodam com situações de desrespeito, até mesmo os que desrespeitam. Não é satisfatório presenciar uma situação de humilhação que expõe e constrange um indivíduo.

15 – Acredita que há pessoas em cargos superiores apenas pela confiança e nem tanto pela competência?

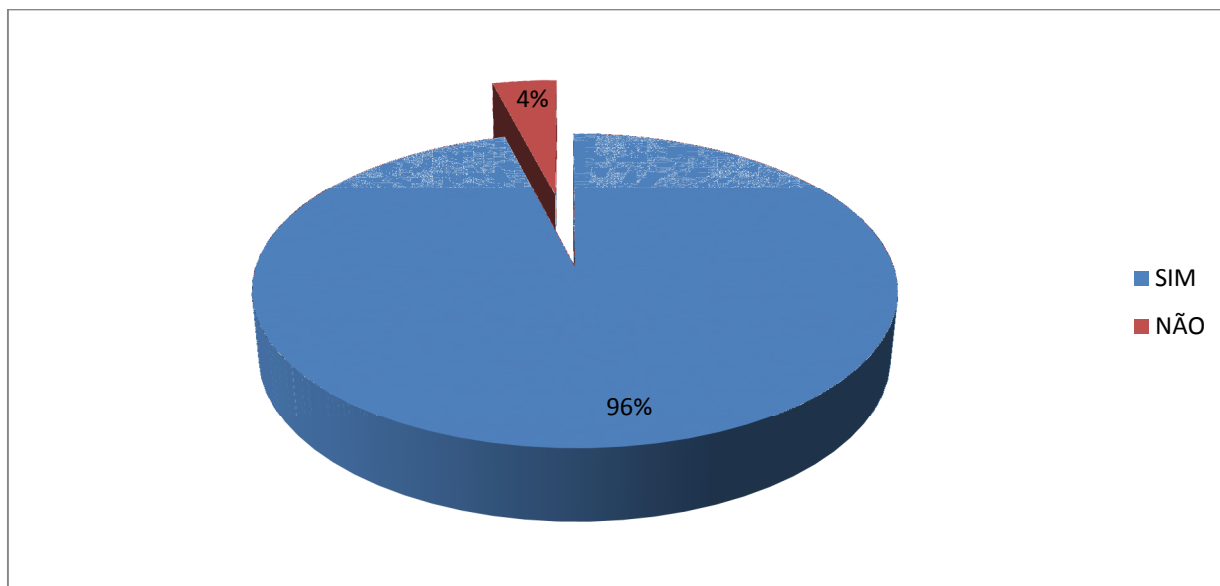


Figura 15

Hoje, o que se preserva numa pessoa é a confiança, mesmo sabendo que honestidade é uma obrigação e não uma virtude. Muitas empresas acreditam que colocar uma pessoa em quem confiam para liderar é mais seguro e podem oferecer oportunidade desse colaborador ir em busca do conhecimento na medida em que encontrar obstáculos.

16 – Conquistar seu espaço é sinônimo de derrubar alguém?

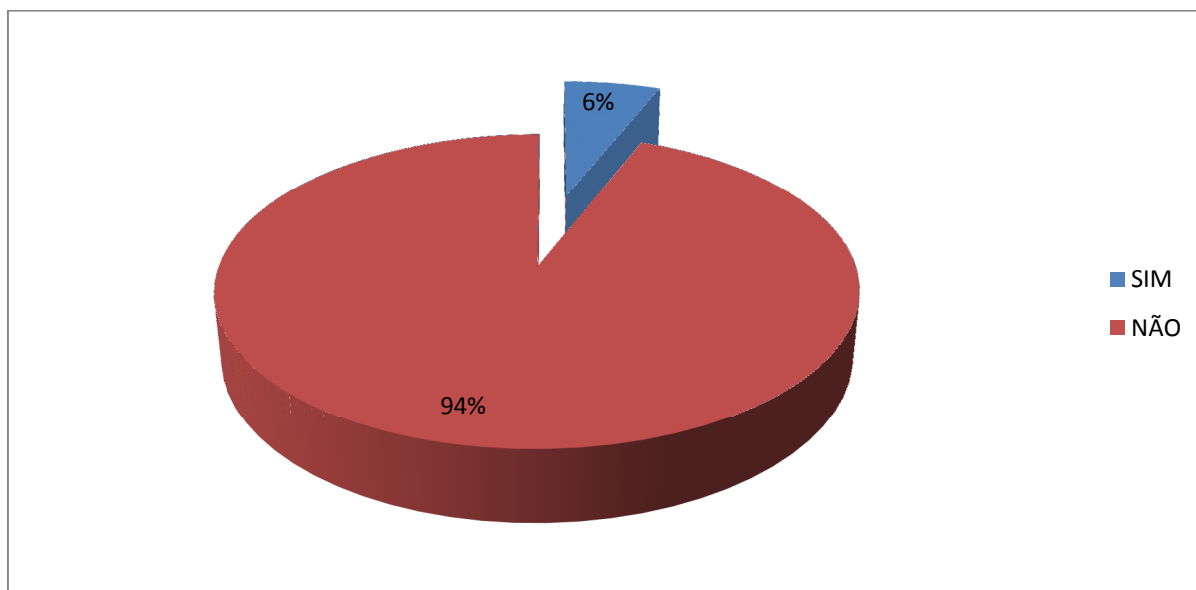


Figura 16

A maioria das pessoas participantes desta pesquisa acredita que no mercado de trabalho há lugar para todas as pessoas que buscam qualificação e preparo. Há sempre um degrau a subir sem que se necessite que alguém saia da empresa para que esse lugar seja ocupado, além do que há setores na empresa que se encontram carentes de profissionais qualificados, esperando que alguém se destaque e os ocupe. As pessoas que não conseguem ter essa visão nos dias de hoje são desinformadas, pois não acompanham o novo mercado dinâmico e competitivo. Na maior parte dos casos esses são os trabalhadores que não vão em busca de qualificação.

17 – No mercado de trabalho há lugar para todos?

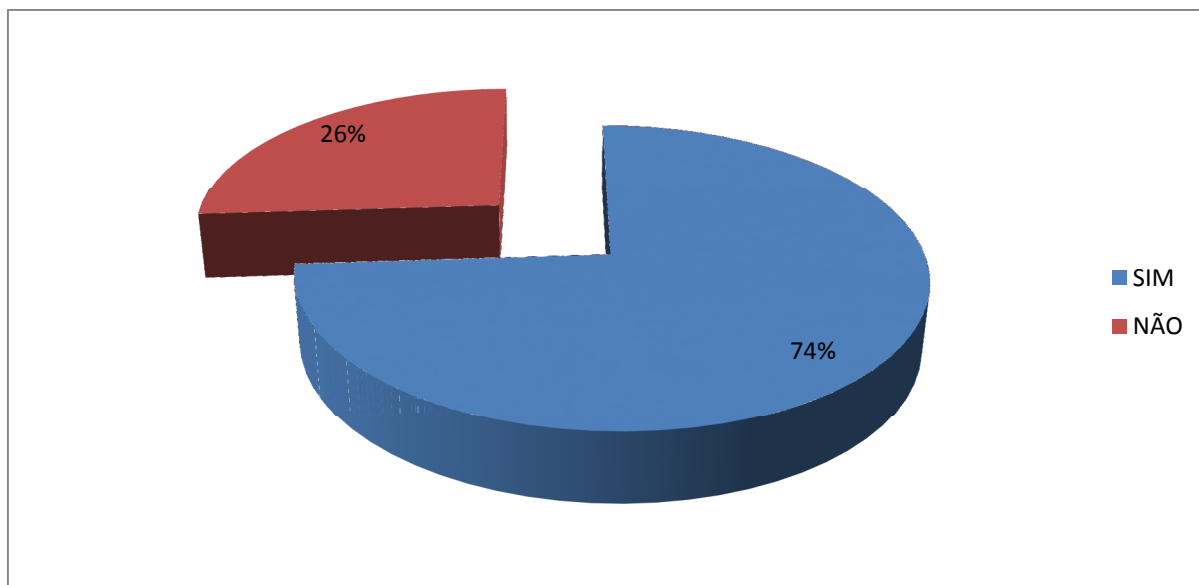


Figura 17

74% das pessoas entrevistadas acreditam que há lugar para todos no mercado de trabalho desde que estas se esforcem e se especializem em algo. Não há lugar para pessoas incompetentes, preguiçosas, despreparadas, mal-humoradas e insubordinadas.

Através dessa pesquisa pudemos visualizar o quanto é difícil e importante saber administrar pessoas e enfatizar a sua importância também para comprovar as nossas afirmativas no que diz respeito ao comportamento das pessoas dentro e fora das empresas.

É significativo também que o gestor saiba administrar conflitos mesmo que muitas vezes seja necessário o uso de medidas enérgicas, pois sua posição hierárquica pode oferecer poder que favorece a tomada de decisões.

No ponto de vista de CAROSELLI, (2009, p.114), mostrar que você quer que o indivíduo melhore seu comportamento irá mostrar mais confiança e o trará mais perto do objetivo. Montar estratégias, reuniões com este indivíduo, a fim de enfatizar o foco da mudança de seu comportamento e visualização do aumento do seu desempenho. Mostrar sua autoridade e sua parceria, assim como apresentar mudanças no comportamento do colaborador e em sua forma de agir que podem favorecer seu rendimento no trabalho.

Saber liderar é mostrar-se tranquilo, saber ouvir e entender o subentendido, saber

dominar a emoção para poder decidir com a razão.

Este questionário pode ser visto como referência para comprovar a realidade de muitas empresas. Apresenta as dificuldades em lidar com pessoas insubordinadas presentes no ambiente de trabalho e destaca o quão é necessário ter habilidades e conhecimentos para lidar com elas sem que haja discussões e desconfortos. Também pode ser usado como parâmetro para sabermos que há em todas as empresas, pessoas que apresentam comportamento desrespeitoso e que é preciso saber administrá-las para podermos incorporá-las à empresa de acordo com seus padrões, pois como já visto, temos que considerar suas habilidades e capacidade profissional que podem favorecer o desenvolvimento da empresa.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É muito comum encontrar divergências, diferenças que fazem o colaborador ser pouco produtivo por se preocupar mais com a forma de agir de outras pessoas no ambiente de trabalho do que com as atividades que lhe cabem.

A intenção deste trabalho é conscientizar trabalhadores de qualquer segmento de que as relações desenvolvidas no ambiente de trabalho se tornam fortalecidas quando baseadas no respeito. Dessa forma empresas e colaboradores se sentirão parte desse contexto, atingindo mais facilmente o desenvolvimento.

Sabemos que encontrar um ambiente de trabalho totalmente imune a conflitos é praticamente impossível, até porque pessoas são diferentes, suas ideias também, porém cabe ao responsável por um setor ou por uma empresa dar a oportunidade de abertura para colocações de cada colaborador que se sinta pouco a vontade e que ache necessário fazer suas considerações.

Antigamente não havia muita exigência para a formação de um profissional, mesmo por que as pessoas eram preparadas para executar uma atividade específica. Com o mercado de trabalho mais dinâmico e mais exigente, a formação de um profissional está relacionada às situações que cada profissional poderá se deparar. Um gestor precisa estar muito capacitado para encarar o mercado e suas divergências.

O papel do chefe é importante dentro de uma empresa e deve ser definido, além de saber se impor perante seus subordinados, ele deve se manter sempre atualizado e conhecer cada setor e cada função.

Como citado acima cada profissional está exposto à diferentes situações, entre elas está aquela em que funcionários ignoram a hierarquia e são desrespeitosos com os chefes. Nesse caso a atitude que se espera de um chefe é sua imposição perante o problema, deixando claro que existe uma hierarquia a ser respeitada, que o respeito é necessário também entre todos os que fazem parte daquele contexto, para que as outras pessoas presentes no ambiente não se sintam desconfortáveis. É importante que fique claro para o causador da situação que ele é o responsável pelo desconforto e que a sua maneira de se relacionar é errada e reprovada.

Mesmo que o chefe não consiga se impor, não tenha total controle sobre atividades

ou informações, não se justifica o desrespeito e os maus tratos.

Muitas empresas nomeiam para cargos de chefia pessoas que nunca passaram pelo setor, considerando apenas a confiança que depositam nesses indivíduos. Esse despreparo pode ser o causador da relação conturbada entre superior e subordinado, pois o último percebendo a falta de segurança de seu superior, pode questionar o fato de seu trabalho ser supervisionado por alguém pouco qualificado.

Uma equipe formada por indivíduos que têm as mesmas características de pensamento, crescimento profissional, ascensão de cargos, representatividade da sua empresa quando está dentro ou fora dela, faz com que a empresa tenha uma boa imagem perante o mercado.

O indivíduo antiético poderá ser demitido ou em casos de profissionais competentes, poderá ter a oportunidade de se mantido no quadro de colaboradores desde que se comprometa a mudar sua forma de agir no ambiente organizacional. É fundamental que seja esclarecido o que, em sua forma de agir, não está de acordo com as necessidades da empresa.

Todos os colaboradores devem ter claro que os objetivos da empresa são comuns a todos e entre eles está a necessidade de boas relações, pois nelas estão amparados o comportamento de cada um dos clientes internos e conseqüentemente o crescimento da empresa.

REFERÊNCIAS

CAROSELLI, Marlene. **Relações pessoais no trabalho**. Tradução Martha Malvezzi Leal. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

GRIFFIN, Ricky W., MOORHEAD, Gregory. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Ática, 2006.

NOVO, Damaris Vieira. **Lideranças de Equipes / Damaris Vieira Novo, Edna de Assunção Melo Chernicharo, Mary Suely Souza Barradas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2008.

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SOUZA, Márcia Cristina. **Ética no Ambiente de Trabalho: Uma Abordagem Franca Sobre a Conduta Ética dos Colaboradores**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

TORRES, Ofélia de LannaSette. **O Indivíduo na Organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

VROOM, Victor H.. **Gestão de Pessoas, Não de Pessoal**. Os Melhores Métodos de Motivação e Avaliação de Desempenho. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

WAGNER III, John A., Hollenbeck, John R. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Saraiva, 1999.

<www.artigonal.com/carreira-artigos/relacoes-interpessoais-e-respeito-no-trabalho-1308023.html> Acesso em: 12 Fev. 2013.

<www.religiao.csasp.g12.br/index.php?option=com_content&view=article&id=79:o-que-e-respeito&catid=67:8o-ano-d&Itemid=113.> Acesso em: 12 Fev. 2013.