



Fundação Educacional do Município de Assis  
IMESA - Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis

**TAÍS APARECIDA CARDOSO**

**HUMANIZAÇÃO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES**

**ASSIS  
2015**

**TAÍS APARECIDA CARDOSO**

**HUMANIZAÇÃO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação.

**Orientador (a):** Dr<sup>a</sup> Elizete Mello da Silva

**ASSIS  
2015**

## FICHA CATALOGRÁFICA

APARECIDA CARDOSO, Taís.

Humanização dentro das organizações/Taís Aparecida Cardoso.  
Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2015.

23 pág..

Orientador: Dr<sup>a</sup> Elizete Mello da Silva

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

1. Humanização      2. Organizações

CDD 658  
Biblioteca da FEMA

# HUMANIZAÇÃO DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

TAÍS APARECIDA CARDOSO

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: Dr<sup>a</sup> Elizete Mello da Silva

ASSIS  
2015

## DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho primeiramente á Deus, meus Pais, meu Namorado, aos meus familiares, a minha orientadora e amigos que me deram total apoio e incentivo no caminhar da graduação e na elaboração deste trabalho.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, foi Ele quem me deu forças e sabedoria para chegar até aqui, sem Ele eu jamais teria traçado o meu caminho e feito a minha escolha pela Administração.

Aos meus Pais, meus irmãos e ao meu namorado que sempre estiveram ao meu lado, depositando confiança e me colocando de cabeça erguida e cheia de vontade de vencer toda vez que a vontade de desistir era maior. Agradeço infinitamente meus Pais pela ajuda em concretizar e encerrar mais uma caminhada da minha vida, sei que não mediram esforços para que mais esse sonho se realizasse.

A todos os professores e em especial a minha orientadora Elizete, por transmitir seus conhecimentos, fazendo minha monografia uma experiência positiva e por exigir de mim muito mais do que eu imaginava ser capaz de fazer.

A vocês familiares e amigos que colaboraram direta ou indiretamente, dedico este trabalho e todo meu carinho.

A estes dedico meu trabalho, sem a ajuda, confiança e compreensão de todos estes sonhos não teria se realizado. Vocês são tudo para mim! Muito Obrigada por tudo!

## RESUMO

A presente pesquisa demonstrou a importância da humanização dentro das organizações, o significado de respeitar e valorizar o trabalhador. Para existência de uma organização, existe a necessidade da atenção e valorização do colaborador, não bastam somente promoções, os colaboradores buscam um ambiente que se sintam motivados na função que exercem e que a relação com a equipe possa ser agradável, e para isso necessita de um líder capacitado, que busque maximizar, motivando e desenvolvendo conhecimentos, de modo que torne as pessoas motivadas para atingir objetivos pessoais e organizacionais.

Além de treinamentos técnicos que buscam a capacitação profissional, os treinamentos comportamentais vêm sendo essenciais para as organizações interagirem com os colaboradores, trata-se de um treinamento motivador que estimula mudanças de atitudes, fazendo com que cada um fique bem com si mesmo e com seu papel dentro da equipe.

## ABSTRACT

This research demonstrated the importance of humanization within organizations and the meaning of respect and valuation of the worker.

For existence of an organization, there is a need of attention and appreciation of the employees, not only promotions, employees seek an environment that will be motivated in the role they play and that the relationship with the team can be enjoyable, and they need a capable leader who seeks to maximize, motivating and developing knowledge, so that people become motivated to achieve personal and organizational goals.

In addition to technical training who seek job training, behavioral training have been essential for organizations to interact with employees, it is a motivating training that stimulates changes in attitudes, making each one well with yourself and with your role within the team.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2. A VISÃO DAS ORGANIZAÇÕES COM RELAÇÃO AO INDIVÍDUO.....</b>	<b>12</b>
2.1. IMPORTANCIA DO INDIVÍDUO NAS ORGANIZAÇÕES .....	12
2.2. O CAPITAL HUMANO: EXPERIÊNCIAS, HABILIDADES, CONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES.....	13
2.3. UM NOVO PERFIL DE LIDERANÇA.....	14
<b>3. ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS NO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO DOS COLABORADORES.....</b>	<b>19</b>
3.1. O QUE É HUMANIZAÇÃO .....	19
3.2. HUMANIZAÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL DAS INSTITUIÇÕES ...	20
3.3. O SENTIMENTO DE SATISFAÇÃO .....	21
3.4. OS BENEFÍCIOS DOS TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS..	22
<b>4. HUMANIZAÇÃO – OS REFLEXOS DESSA PRÁTICA.....</b>	<b>24</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>29</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O mercado organizacional tem conhecido cada vez mais o significado da palavra humanização, que pode ser aplicada tanto dentro da organização como fora dela. Passa-se a observar as pessoas como fator central para o desenvolvimento da organização. Acompanhamos com o passar do tempo a visão das organizações, quanto o capital mais importante- o capital humano, não desconsiderando tendências tecnológicas inovadoras de relação de trabalho como o uso da internet. No entanto em espaços organizacionais formados por colaboradores, as relações interpessoais são de extrema importância, referindo aos espaços coletivos e humanizados.

Em uma breve retrospectiva, vivemos até boa parte da segunda metade do século passado a era da hierarquia, onde era premiador o chefe manipulador, que agia como soberano a tudo e a todos. O processo de downsizing tratando-se da reestruturação da organização possuiu como objetivo a eliminação de processos desnecessários, causando inúmeros desempregos.

A reengenharia que redesenhou toda estrutura da organização, envolvendo a readequação dos processos, estruturas, objetivando uma melhora nos resultados da organização e a terceirização das relações de trabalho e prestação de serviços que ocorre desde o início dos anos 90 e atualmente virou lei, contribui no quadro de funcionários desempregados ou recontratados como terceirizados.

Períodos marcados geralmente com o resultado de falências de empresas, que baixaram suas portas sem ter como pagar os funcionários, por falta de planejamento.

Atualmente vivemos a era da globalização, da tecnologia que procuram deixar para traz esses períodos, mas ainda possui como desafio a humanização dos ambientes organizacionais.

Nesses contextos liderar deixa de ser apenas sinônimo de dominar como era tratada a função no passado e passa ser vista como um modo de convencer as

peças trabalharesem com objetivo em comum, de acordo com as suas habilidades, motivando os colaboradores a fazerem o que precisa ser feito, gerando resultados satisfatórios. Além de lucros as organizações são formadas de gente, e a humanização nas relações, seja ela com funcionários, fornecedores, clientes e sociedade é questão de visão, pois estamos diante de um conceito que chamamos de boa cidadania corporativa que nada mais é que uma relação transparente e ética de empresas com o público que se relacionam, no qual são estabelecidas metas em que a empresa é conduzida a modo de não só trazer resultado positivo para as finanças, mas também para a comunidade em geral. Produtos com preço bom, qualidade e serviços agregados, eram essenciais para que as empresas se tornassem competitivas, agora isso tudo é apenas obrigação associada às relações de harmonização, e consequentemente, humanização do universo produtivo dentro das empresas.

## **2. A VISÃO DAS ORGANIZAÇÕES COM RELAÇÃO AO INDIVÍDUO.**

### **2.1. IMPORTANCIA DO INDIVÍDUO NAS ORGANIZAÇÕES**

O indivíduo possui papel fundamental dentro de uma organização, por uns é chamado de maior patrimônio ou capital-humano. Possui a tarefa de fazer possível a existência dia após dia de uma organização, aumentando a certeza que necessita ser valorizado e desenvolvido, a fim que continue agregando valor ao negócio.

Treinamentos são realizados visando o aumento de aprendizado dos funcionários, afim de que possam também realizar um excelente atendimento ao público externo, porém pouco se fala ou trabalha para que este indivíduo esteja bem consigo mesmo, com seus familiares e com seus objetivos pessoais.

Os indivíduos acreditam que as organizações possuem como foco a obtenção de lucro, acreditando que o capital financeiro é seu grande e único objetivo. Quando se deparam como sendo os colaboradores o foco de preocupação das Instituições, sentem-se muito valorizados, buscando desenvolver atividades que agreguem valor, e de alguma forma contribuindo para o crescimento pessoal e profissional, não somente para o cargo que possuem, mas com perspectivas futuras, com relação a funções que possam vir a desenvolver ou á outra empresa.

Segundo MATTAR (1998, p.2)

O importante agora, e daqui para frente, é ter pessoas que maximizem o uso do capital e que saibam gerar, desenvolver e aplicar conhecimentos, métodos e tecnologias, notadamente às relacionadas com o ser humano, de como tornar as pessoas motivadas para atingir os objetivos organizacionais.

Assim, fica evidente a importância da humanização como valor motivacional, sendo saudáveis emocionalmente, as necessidades de desempenho no trabalho se tornam maiores pela estima e auto realização.

## 2.2. O CAPITAL HUMANO: EXPERIÊNCIAS, HABILIDADES, CONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES.

O capital Humano é um conjunto de personalidades, capacidades, conhecimentos e competências que vem sendo moldado de acordo com necessidades precisas em cada período.

Pode-se colocar que conhecimento é uma forma de capital, portanto a decisão de investir na capacitação do trabalhador passa ser individual ou das partes interessadas em melhorar e/ou aumentar a produtividade.

Empresas certas do que querem, identificaram a necessidade de desenvolverem em seus colaboradores as oportunidades de aprendizado, reconhecimento e participações nas decisões, que se faz tornar possível o bom relacionamento entre as pessoas, possibilitando o trabalho em equipe, enfim, permitindo que as pessoas possam viver em sociedade, representando a base do relacionamento humano, enxergando as pessoas que as compõem como peças fundamentais e de grande importância para desempenho da organização.

Impossível capacitar uma pessoa para ser, só um profissional, brilhante. Faz-se necessário prepará-lo como um todo.

Stewart (1998, p.77), resume a necessidade da valorização do Capital Humano:

Na Era da Informação, não podemos nos dar ao luxo de usar o capital humano de forma tão ineficiente. Se o capital intelectual é uma árvore, os seres humanos são a seiva – em algumas empresas a seiva que fazem crescer. O dinheiro tem poder, mas não pensa; as máquinas operam, muitas vezes melhor do que qualquer ser humano, mas não inventam.

A valorização do Capital Humano pode ocorrer através de atitudes e decisões simples, favorecendo desenvolvimento e habilidades através de oportunidades,

participações, reconhecimentos, fazendo com que ocorra entre os indivíduos o reconhecimento de si próprios, desde as potencialidades até os defeitos, promovendo seu próprio aprendizado e desenvolvendo liberdade de ação e de expressão.

### 2.3. UM NOVO PERFIL DE LIDERANÇA

Para que se entenda sobre o novo perfil de liderança, vamos entender o que é liderança.

Liderar é motivar, conduzir grupos de pessoas transformando-os em equipe que gera resultados, de modo que a liderança se empenhe para satisfazer o quadro funcional e um clima sempre favorável para realizações das tarefas do cotidiano, dando significado ao trabalho.

Para Jordão (2004), a liderança é fundamentada a partir de propósitos, visões e valores, não é uma qualidade que possa ser raciocinada ou controlada.

Bennis (2004, p.29) acrescenta:

A liderança sempre existiu e ao defini-la verifica-se que está ligada a um fenômeno grupal, consiste em uma influência exercida intencionalmente por parte do indivíduo que lidera sobre as outras pessoas. O processo de liderança tem mão-dupla. Não abrange apenas o cargo de líder, necessita da cooperação das pessoas, e o objetivo final só se concretizará se as ações pretendidas pelo líder forem assimiladas e correspondidas pelos subordinados.

Os líderes possuem como missão guiar a organização, desenvolvendo outros líderes. Buscando isso, o líder se destaca, acima de tudo, influenciando um grupo de pessoas, fazendo com que esse grupo gere resultados se transformando em uma equipe.

É notável a diferença entre o líder do passado do líder dos tempos atuais.

Primeiro o perfil de líder no passado era aquele que possuía como habilidade o comando e controle, gostava de mandar e não ouvia sua equipe, carregando uma figura de abuso e humilhações.

Já o líder moderno busca convencer, busca ser democrata em suas decisões, busca sempre escutar sua equipe para melhores soluções, não há presença de inferioridade ou superioridade, que geralmente estão colocadas em uma relação que usa a força de forma abusiva para ser obedecido.

O novo líder consegue ocupar uma posição de maneira humana, possuindo como objetivo desenvolver sua equipe a ponto que se tornem líder.

Liderar não é somente influenciar de forma a fazer aquilo que deve ser feito, mas também despertar vontade de realizar tarefas com zelo, ocorrendo comprometimento com confiança.

Chiavenato (2000, p.315) define:

A liderança é a capacidade de influenciar as pessoas a fazerem aquilo que devem fazer. O líder exerce influência sobre as pessoas, conduzindo suas percepções de objetivos em direção aos seus objetivos. A definição de liderança envolve duas dimensões: a primeira é a capacidade presumida de motivar as pessoas a fazer aquilo que precisa ser feito. A segunda é a tendência dos seguidores de seguirem aqueles que eles pertencem como instrumentais para satisfazerem os seus próprios objetivos pessoais e necessidades. Assim, a liderança é uma lâmina com corte duplo: nenhuma pessoa pode ser um líder, a menos que possa fazer com que as pessoas façam aquilo que ela pretende fazer, nem será bem-sucedida, a menos que seus seguidores a percebam como um meio de satisfazer suas próprias aspirações pessoais. O líder deve ser capaz; os seguidores devem ter vontade.

O líder deve ir à busca da sinergia da equipe, que significa resultado de uma ação feita em conjunto, que obtém resultados melhores que se atuassem individualmente. Faz-nos analisar, que, para ocorrer uma atuação eficaz entre o líder e seus funcionários e, com isso aumente a produtividade mantendo um nível crescente de desempenho entre eles, é preciso saber identificar os verdadeiros líderes e treiná-los fazendo que suas principais características, positivas e negativas, sejam levadas em conta a fim de revertê-las a favor da empresa.

A estimulação para que uma equipe trabalhe junto, cabe aos gestores estimularem, agregando valores e gerando resultados que não seriam possíveis sozinhos, posicionando os membros de sua equipe de forma que cada um esteja no lugar certo a fim de que contribuam com seu melhor, respeitando o perfil de cada um, ocorrendo o comprometimento de cada um com o trabalho é nítido o fator da geração Y desenvolvida por McGregor. Essa ideia qual supõe indivíduos de responsabilidade, com prazer para desenvolver o seu trabalho, sendo inovadores e confiáveis.

Bueno define a Teoria Y de McGregor da seguinte forma: A teoria Y desenvolve um estilo altamente democrático através do qual administrar é um processo de criar oportunidades e proporcionar orientação quanto a objetivos. (BUENO, 2002, p.16).

Os líderes podem buscar promover o “empowerment”, no cenário motivacional das organizações, pois é uma via que permite melhorar a produtividade, qualidade e certamente o serviço prestado.

Segundo Amaru (2007) O empowerment atribui poderes a alguém. Podendo transferir a prática de poderes de decisão a funcionários individuais e as equipes.

Trata-se de descentralizar poderes na cadeia hierárquica da empresa, permitindo a divisão com os demais funcionários as possibilidades e consequências do processo de tomada de soluções no dia- a- dia, gerando uma gestão participativa, deixando-os á vontade, ou seja, é uma Liderança Democrática que é comunicativa e estimula a participação do funcionário. É considerada, por Chiavenato, a mais adequada, segundo os tipos de liderança elencados pelo autor.

Os dois tipos de liderança apresentados por Chiavenato (2000, p.318 e 319) são:

- **Liderança Centrada na Tarefa:** Esta se preocupa exclusivamente com a tarefa e seus resultados. Procura selecionar e treinar pessoas adequadas para o tipo de tarefa e pressioná-las constantemente para conseguir que as coisas sejam feitas de acordo com os métodos preestabelecidos e com os recursos disponíveis.
- **Liderança Centrada nas Pessoas:** Esta se preocupa com os aspectos humanos e procura manter uma equipe atuante, com maior participação nas decisões. Procura compreender e ajudar os subordinados, preocupando-se mais com as metas do que com os métodos, sem descuidar-se do desempenho esperado.

A Liderança que poderá trazer possíveis melhores resultados em curto prazo, em relação à produtividade é a Liderança Centrada na Tarefa. Já em médio e longo prazo, ela traz insatisfação, resultando na redução do ritmo do trabalho.

A Liderança mais propícia é a Liderança Centrada nas pessoas, pois busca fatores motivacionais e satisfação do cliente interno, ocorrendo empenho em buscas de metas e satisfação.

### **3. ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS NO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO DOS COLABORADORES**

#### **3.1. O QUE É HUMANIZAÇÃO**

O conceito humanização vem se desenvolvendo de forma destacada, porém trata-se de um assunto novo, e é notável certa escassez de material para pesquisa.

Na visão de Costa (2003), "A Humanização significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é intrínseca."

Campos (2013) acrescenta que Humanização, significa acolher, entender e respeitar o outro. Os olhos, que tem a função de olhar para fora, conta com o olhar do outro para ver, cada qual, seu reflexo. O que seria de nós sem o outro.

Quando o tema Humanização é abordado, muitas das vezes entende-se que está se referindo a humanização dos cuidados com os familiares de pacientes. Entretanto o foco deste é o trabalho de Humanização do corpo das organizações, nas relações interpessoais, com o meio em que convivem respeitar o funcionário enquanto pessoas. Valoriza-lo, motiva-lo e respeitá-lo.

Segundo Moscovici (1997, p.91): "O homem pleno, feliz, de sucesso que chega a ter expressão maior como ser humano é aquele que desenvolve as quatro dimensões: a física, a intelectual, a emocional e a espiritual".

Portanto, se faz necessário analisar cada uma dessas características, desejamos um mínimo de respeito, atenção e consideração.

Não há nada que possa substituir a satisfação e a realização dos indivíduos com a certeza de que estão sendo vistos, valorizados e estimulados a crescer. Aperfeiçoando o ambiente de trabalho e a motivação através de benefícios

### 3.2. HUMANIZAÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL DAS INSTITUIÇÕES

As instituições tem conhecido o significado da palavra humanização, passando a observar que discutir a humanização no ambiente de trabalho é inadiável e que as pessoas são fatores centrais para o desenvolvimento da empresa, a vivência em um ambiente organizacional incluindo a humanização trará grandes benefícios para a sociedade em geral. Essa humanização pode ser aplicada dentro da organização como fora dela.

Para Vergara e Branco (2001 p. 21-22):

Entende-se por empresa humanizada aquela que, voltada para seus funcionários e/ou para o ambiente, agrega outros valores que não somente a maximização do retorno para os acionistas. Realiza ações que, no âmbito interno, promovem a melhoria na qualidade de vida e de trabalho, visam à construção de relações mais democráticas e justas, mitigam as desigualdades e diferenças de raça, sexo ou credo, além de contribuírem para o desenvolvimento das pessoas sob os aspectos físico, emocional, intelectual e espiritual.

O fator humano nas empresas é o diferencial nas empresas de sucesso, diante disso buscam no ambiente de trabalho a auto realização, mantendo seus colaboradores motivados, diante disso ocorre o aumento de produção.

Neste sentido, Abraham Maslow resume:

*Quanto mais saudáveis nós somos emocionalmente, mais importantes se tornam nossas necessidades de preenchimento criativo no trabalho. Ao mesmo tempo, menos nós toleramos a violação de nossas necessidades para tal preenchimento. (BUENO apud MASLOW, 2002).*

Muito se fala e estuda sobre as estratégias organizacionais. Mas o que se tem feito e quais investimentos são ou deveriam ser feitos a fim de que este capital humano atue como tal?

Segundo Chiavenato (2004): “As empresas estão tomando consciência que o funcionário satisfeito e com mais qualidade de vida, são mais produtivos”.

Para que as empresas sejam o diferencial no mercado, devem possuir atenção especial aos seus funcionários. Certos de que basta mais do que premiações, festas e medalhas de reconhecimento, é preciso tempo, vontade para conhecer uns aos outros, faz-se necessário o olhar, a atenção e o reconhecimento pelo ser integral e não só pelas suas honras profissionais.

O grande foco dos empresários é o cliente. Pouco valeria novas descobertas e investimento das organizações na ênfase comportamental, se estes não resultassem em aumento de lucratividade. Como que se aumenta lucratividade? Vendendo mais, mais barato e com mais qualidade. Talvez seja no adjetivo, qualidade, onde a humanização tenha mais peso.

Num mercado onde a tecnologia é praticamente igual para todos, o maior diferencial tornam-se as pessoas, sendo o capital mais rico das organizações. Todos os capitais sejam capitais organizacionais, inovação e de processo, sem que existam pessoas, todos seriam em vão.

### 3.3. O SENTIMENTO DE SATISFAÇÃO

Durante muitos anos, o indivíduo era inserido na organização e pressionado a deixar de ser quem era e se tornar quem a empresa queria que ele fosse fazendo com que perdesse a sua identidade.

As empresas perceberam a falta de motivação dos funcionários, a queda na produção e conseqüentemente, começaram a valorizar os funcionários com reconhecimentos em promoções, treinamentos, recreações e qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Atualmente, o mundo corporativo entende que quem quiser manter-se no mercado com diferencial, deve ter especial atenção ao seu quadro de funcionários, além de que funcionários motivados e capacitados produzem mais, propõem inovações ou soluções, agregando valores maiores a organização. Junto de valores que somem não somente para gerar lucros, mas para gerar oportunidades e precaver as ameaças.

Revelar que atitudes motivadas geram crescimentos tanto profissionais como pessoais, que aumentam a autoestima do ser humano e quando valorizados seja por elogios ou votos de confiança, conseqüentemente a qualidade do trabalho será eficaz e visível de crescimento.

### 3.4. OS BENEFICIOS DOS TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS

Tortorette (2010)

Desde a implantação das primeiras fábricas e indústrias no mundo corporativo, o treinamento já era utilizado como ferramenta de organização e qualificação do trabalho. Com o passar dos anos, esse processo ganhou ainda mais força e se tornou essencial para as empresas que pretendem se destacar no mercado e que apostam em bons profissionais para oferecer serviços de qualidade.

Para área de Recursos Humanos (RH) existe um desafio nos dias de hoje, que é a aceitação do treinamento comportamental, podem gerar desconfiança, não somente da direção da empresa, mas também entre os colaboradores que estão acostumados somente com treinamentos técnicos, ocorrendo uma demora na aceitação. Ocorrem dúvidas em porque investir tempo, energia e dinheiro neste tipo de treinamento? A resposta é: indivíduos melhores com si mesmos e com seu papel dentro de uma equipe, disposição no trabalho, adoecem menos, e aumentam indicadores de resultado de satisfação, diminuindo os absenteísmo.

Os profissionais utilizam como parte do treinamento o confronto pessoal, o desabafo, a expressão emocional, direcionando para uma grande “terapia de grupo”.

O treinamento comportamental é motivador, estimula mudanças de atitudes, permitindo que os indivíduos se conheçam quanto a seus limites, identificando as necessidades de melhoria e também se conscientizem do que tem de melhor e como contribuir com a equipe.

#### 4. HUMANIZAÇÃO – OS REFLEXOS DESSA PRÁTICA

Com o objetivo de aprofundar a discussão a respeito do tema humanização nas organizações, uma entrevista foi realizada com um psicólogo que atua na área de motivação humana em ambientes de trabalho.

Tratou-se de uma análise qualitativa com a finalidade de explorar uma experiência prática na área que o entrevistado exerce seu conhecimento profissional e acadêmico.

**Nome do entrevistado:** Carlos Antônio Elias

**Formação acadêmica e profissional:** Psicólogo, Logoerapeuta, Treinador Comportamental, Coach Prctitioner Em Pnl.

O entrevistado possui 25 anos de experiência em formação e motivação humana. É fundador a 20 anos de uma Associação sem fins lucrativos que realiza um forte trabalho social e de espiritualidade com crianças, adolescentes, jovens, adultos e casais.

Fundou também uma comunidade terapêutica para homens que sofrem com o uso abusivo de drogas ilícitas, a Associação Restauração, em Assis - SP. Formado em Psicologia pela Universidade Paulista (UNIP), Academia Brasileira de Coaching (ABC), Instituto de Formação de Treinadores (IFT), Pós-Graduando em Logoterapia pela Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas do Paraná (FACET) e Practitioner em PNL pelo Elsever Institute, atende como psicólogo clínico e realiza trabalhos motivacionais em empresas privadas e instituições públicas.

Carlos Antonio Elias é Idealizador e fundador do Instituto de Formação Humana (HD+), que ministra palestras, formações, treinamentos e atendimentos na área de qualidade de vida, motivação e autoconhecimento. O Instituto HD+, que tem sede na cidade de Assis, no oeste paulista, tem como objetivo trabalhar o ser humano, ajudando-o a descobrir e a manter o significado da sua vida e, como consequência, de todos os seus relacionamentos, tanto pessoais como profissionais.

A intervenção que o Instituto faz segundo Elias, é em forma de palestras e treinamentos, sugerindo que os participantes entrem em contato com suas emoções de forma harmônica e intensa, favorecendo o autoconhecimento, o desenvolvimento e o aprendizado.

Sendo principal objetivo do Instituto HD+ mostrar para os participantes que são indivíduos importantes nos processos em que estão inseridos. Seja em uma empresa privada, uma instituição pública, uma entidade sem fins lucrativos ou qualquer outra organização da sociedade.

O HD+ tem como missão fazer com que cada um sintam-se importante e entenda sua parte como fundamental naquilo que atua, de forma que cada participante descubra que são valiosos, e entendam que podem transformar o ambiente que convive.

Ao ser indagado sobre o papel do Instituto no sentido da valorização profissional e humana ressalta que o Instituto HD+ trabalha o ser humano por meio de suas emoções, afinal é com elas que ele consegue enxergar suas potencialidades e fraquezas. Todas as palestras e treinamentos do Instituto contêm vídeos, músicas e imagens, fazendo com que a experiência seja boa para o participante. Os treinamentos, que são abordagens mais longas, são vivenciais, ou seja, levam o participante a mergulhar no processo, atuando de forma prática, dando vazão a sensações de desconforto e tranquilidade, medo e coragem, alegria e tristeza. Ou seja, todos os sentimentos que levam a uma reflexão de sua própria vida em todas as esferas, especialmente profissional.

Percebemos nas suas colocações que os alicerces usados nas vivências são técnicas da psicologia, conceitos da logoterapia, práticas do coaching e conceitos da Programação Neuro Linguística (PNL). Com um mix de estudos, Elias provoca o participante a tirar o melhor de suas experiências dando um passo adiante no desejo de se sentir mais valorizado no seu cotidiano profissional.

Sobre Humanização dentro das organizações, de acordo com as experiências do entrevistado, dentro dos ambientes corporativos, é possível afirmar que o tema humanização no ambiente de trabalho, tem sido, não só o mais procurado

como também ao ver de Elias, tornou-se a principal via para se desenvolver as estratégias organizacionais necessárias para manutenção e motivação de uma boa equipe corporativa.

Carlos Antônio Elias acredita que não tem como existir um funcionário motivado se por trás de seu crachá, vive uma “pessoa” que não está bem. Sendo assim acredita que toda aplicação de técnicas e ferramentas psicológicas e de motivação profissional perdem o seu real potencial se tornando muitas vezes mais um amontoado de conceitos e teorias, se antes não acessarmos a humanidade da equipe, colaborando para que seus membros antes de teorias consigam dar real significado e sentido ao que estão fazendo e ao lugar onde estão inseridos, sendo como líder ou no papel de liderado.

Sendo assim toda intervenção do Instituto, na visão de Elias, seja através de uma palestra motivacional ou de um treinamento vivencial, tem como objetivo principal levar ao público duas reflexões que julga essencial antes de qualquer teoria do mundo corporativo: Quem é o colaborador enquanto pessoa e seu papel no mundo e quem é o colaborador enquanto profissional e seu papel dentro da empresa em que está inserido, desenvolvendo assim o sentido de sua vida sejam como pessoa ou profissional. Entendendo que sem estas duas certezas fundamentais na vida de qualquer ser humano toda teoria perde o seu real significado.

No que se refere aos benefícios dos treinamentos motivacionais e comportamentais aos participantes, o entrevistado elenca:

- Aperfeiçoamento da comunicação intrapessoal e interpessoal;
- Estimulo para mudanças e eliminação de crenças limitantes;
- Melhora do desempenho profissional;
- Desenvolvimento de espírito vencedor;
- Entender os seus sentimentos e os dos outros;
- Avaliar-se melhor e sentir orgulho de si mesmo;

- Elevar a autoestima, autoconfiança e a confiança nos outros;
- Entender o papel do líder e do trabalho em equipe;
- Aumentar a harmonia nos relacionamentos;
- Despertar a importância de se viver no presente.

Já a respeito dos resultados esperados na equipe, o entrevistado afirma que:

- Aumenta a autoconfiança e a confiança nos outros;
- Maior crença em seu potencial e em suas convicções;
- Maior comprometimento com as metas e objetivos da empresa;
- Expansão do uso dos seus pontos fortes;
- Diminui a resistência pelas mudanças organizacionais;
- Disposição para enfrentar novos desafios;
- Entende o papel do líder e do liderado e melhora este relacionamento;
- Maior disposição e doação no trabalho em equipe;
- Satisfação pelo sucesso dos outros funcionários.

Percebemos durante a entrevista com Carlos Antônio Elias, que o esforço em manter um colaborador ou um líder motivado, seja através de ações como treinamentos e capacitações, é de fundamental importância para a permanência de um cotidiano profissional mais humanizado e conseqüentemente mais harmonioso e produtivo.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As teorias analisadas demonstram a importância do indivíduo na organização e o esforço de manter o colaborador motivado. Ficando evidente que as empresas

devem valorizar seu capital humano para promoção de um ambiente profissional produtivo e de trabalho coletivo harmonioso.

Na perspectiva de reforçar essa linha de pensamento exploramos a experiência vivenciada por Carlos Antônio Elias como profissional atuante na área de treinamentos comportamentais e motivacionais.

De tal forma, podemos concluir que o ambiente humanizado dentro das organizações é essencial para todos os segmentos envolvidos cotidianamente no processo de trabalho e produção.

As tecnologias inovaram comportamentos dentro e fora das empresas, mas a valorização do ser humano não se confronta com tais mudanças, essas deveriam estar associadas a esforços de se manter ambientes profissionais humanizados.

## REFERÊNCIAS

AMARU, Antônio Cesar Maximiliano. **Introdução a Administração**. 7ª ed.. São Paulo, Atlas, 2007.

BENNIS, Warren. **A essência da liderança**. 11 ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2004.p.29.

BUENO, Marcos. **As teorias de motivação humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow**. Disponível em: <[http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/Motivacao/009%20-%20As%20teorias%20de%20motiva%E7%E3o%20humana%20e%20sua%20contribui%E7%E3o%20para%20a%20empresa%20humanizada.pdf](http://tupi.fisica.ufmg.br/michel/docs/Artigos_e_textos/Motivacao/009%20-%20As%20teorias%20de%20motiva%E7%E3o%20humana%20e%20sua%20contribui%E7%E3o%20para%20a%20empresa%20humanizada.pdf)> Acesso em : 31 jan.2015.

CAMPOS, Fernanda Velloso Alves. **A Humanização como Diferencial Competitivo nas Empresas**. Disponível em: <[http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc\\_cad=x3nzc2c41](http://www.rhportal.com.br/artigos/rh.php?idc_cad=x3nzc2c41)>. Acesso em: 17 dez. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. 3ª edição. São Paulo: Makron Books, 2000, p.315.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. 3ª edição. São Paulo: Makron Books, 2000, p.318 e 319.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: O Capital Humano nas Organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas,2004.

COSTA, Wellington Soares da. **Humanização, Relacionamento Interpessoal e Ética**. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v11n1art2.pdf>> Acesso em : 13dez. 2014

JORDÃO, Sonia Dias. **A arte de liderar: vivenciando mudanças no mundo globalizado**. Belo Horizonte: Tecer Liderança, 2004.

MASLOW A . H. **Maslow no Gerenciamento**. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2000

MATTAR, Fauze Najib. **Perfil do Líder para o ano 2000**. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/Semead/3semead/pdf/RH/Art119.PDF>> Acesso em: 10jan. 2015

MOSCOVICI, Fela, **Razão e Emoção: a inteligência emocional em questão**. Salvador: Casa da Qualidade. 1997.p.91

STEWART, Thomas A. **Capital Intellectual**. Rio de Janeiro: Campus. 1998.p.97

TORTORETTE, Maiara. **A Importância da Aplicação de Treinamento das Organizações**. Disponível em: <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/gestao-rh/treinamento-desenvolvimento/a-importancia-da-aplicacao-de-treinamento-nas-organizacoes>>. Acesso em: 20 jan. 2015.

VERGARA, Sylvia Constant e BRANCO, Paulo Durval. **Empresa Humanizada: a organização necessária e possível**. RAE-RAE-Revista de Administração de Empresas, vol. 41, n. 2, abr-jun 2001. p. 21-22.