



SL-057AB-21
CÓD: 7908433203483

PENTECOSTE

***PREFEITURA MUNICIPAL DE PENTECOSTE
DO ESTADO DO CEARÁ***

Recepcionista

EDITAL Nº 001/2021, DE 07 DE ABRIL DE 2021.

Língua Portuguesa

| | |
|---|----|
| 1. Fonética. Encontros Vocálicos e Consonantais. Sílabas e Tonicidade. Divisão Silábica. | 01 |
| 2. Morfologia. Componentes de um Vocábulo. Classes de Palavras: Substantivo, Artigo, Adjetivo, Numeral, Pronome, Verbo, Advérbio, Preposição, Conjunção e Interjeição. | 02 |
| 3. Formação das Palavras. | 07 |
| 4. Significação das Palavras. | 07 |
| 5. Sintaxe: Concordância Nominal e Concordância Verbal. | 08 |
| 6. Acentuação Gráfica. | 09 |
| 7. Interpretação de Texto. | 09 |
| 8. Ortografia. | 23 |

Conhecimentos Específicos

Recepcionista

| | |
|--|----|
| 1. Relações interpessoais: relações humanas/interpessoal. | 01 |
| 2. Comunicação interpessoal. | 06 |
| 3. Ética e Postura Profissional. | 09 |
| 4. Integração, Empatia, Argumentação Flexível. O Papel do Atendimento nas Organizações, O Público/Cidadão, Deveres e Responsabilidades, Características Adequadas ao Profissional de Atendimento ao Público, Atendimento Telefônico, Habilidades de Transmissão e Recepção da Informação. | 13 |
| 5. Etiqueta no Trabalho. | 25 |
| 6. Trabalho em Equipe. | 25 |

FONÉTICA. ENCONTROS VOCÁLICOS E CONSONANTAIS. SÍLABA E TONICIDADE. DIVISÃO SILÁBICA
Fonética

Segundo o dicionário Houaiss, *fonética* “é o estudo dos sons da fala de uma língua”. O que isso significa? A fonética é um ramo da Linguística que se dedica a analisar os sons de modo físico-articulador. Ou seja, ela se preocupa com o movimento dos lábios, a vibração das cordas vocais, a articulação e outros movimentos físicos, mas não tem interesse em saber do conteúdo daquilo que é falado. A fonética utiliza o Alfabeto Fonético Internacional para representar cada som.

Sintetizando: a fonética estuda o movimento físico (da boca, lábios...) que cada som faz, desconsiderando o significado desses sons.

Fonologia

A fonologia também é um ramo de estudo da Linguística, mas ela se preocupa em analisar a organização e a classificação dos sons, separando-os em unidades significativas. É responsabilidade da fonologia, também, cuidar de aspectos relativos à divisão silábica, à acentuação de palavras, à ortografia e à pronúncia.

Sintetizando: a fonologia estuda os sons, preocupando-se com o significado de cada um e não só com sua estrutura física.

Para ficar mais claro, leia os quadrinhos:



(Gibizinho da Mônica, nº73, p.73)

O humor da tirinha é construído por meio do emprego das palavras acento e assento. Sabemos que são palavras diferentes, com significados diferentes, mas a pronúncia é a mesma. Lembra que a fonética se preocupa com o som e representa ele por meio de um Alfabeto específico? Para a fonética, então, essas duas palavras seriam transcritas da seguinte forma:

| | |
|---------|-------|
| ACENTO | ASĒTU |
| ASSENTO | ASĒTU |

Percebeu? A transcrição é idêntica, já que os sons também são. Já a fonologia analisa cada som com seu significado, portanto, é ela que faz a diferença de uma palavra para a outra.

Bom, agora que sabemos que fonética e fonologia são coisas diferentes, precisamos de entender o que é fonema e letra.

Fonema: os fonemas são as menores unidades sonoras da fala. Atenção: estamos falando de menores unidades de som, não de sílabas. Observe a diferença: na palavra pato a primeira sílaba é pa-. Porém, o primeiro som é pê (P) e o segundo som é a (A).

Letra: as letras são as menores unidades gráfica de uma palavra.

Sintetizando: na palavra pato, pa- é a primeira sílaba; pê é o primeiro som; e P é a primeira letra.

Agora que já sabemos todas essas diferenciações, vamos entender melhor o que é e como se compõe uma sílaba.

Sílaba: A sílaba é um fonema ou conjunto de fonemas que emitido em um só impulso de voz e que tem como base uma vogal.

A sílabas são classificadas de dois modos:

Classificação quanto ao número de sílabas:

As palavras podem ser:

- Monossílabas: as que têm uma só sílaba (pé, pá, mão, boi, luz, é...)
- Dissílabas: as que têm duas sílabas (café, leite, noites, caí, bota, água...)
- Trissílabas: as que têm três sílabas (caneta, cabeça, saúde, circuito, boneca...)
- Polissílabas: as que têm quatro ou mais sílabas (casamento, jesuíta, irresponsabilidade, paralelepípedo...)

Classificação quanto à tonicidade

As palavras podem ser:

- **Oxítonas:** quando a sílaba tônica é a última (ca-fé, ma-ra-cu-já, ra-paz, u-ru-bu...)
- **Paroxítonas:** quando a sílaba tônica é a penúltima (me-sa, sa-bo-ne-te, ré-gua...)
- **Proparoxítonas:** quando a sílaba tônica é a antepenúltima (sá-ba-do, tô-ni-ca, his-tó-ri-co...)

Lembre-se que:

Tônica: a sílaba mais forte da palavra, que tem autonomia fonética.

Átona: a sílaba mais fraca da palavra, que não tem autonomia fonética.

Na palavra *telefone*: te-, le-, ne- são sílabas átonas, pois são mais fracas, enquanto que fo- é a sílaba tônica, já que é a pronunciada com mais força.

Agora que já sabemos essas classificações básicas, precisamos entender melhor como se dá a divisão silábica das palavras.

Divisão silábica

A divisão silábica é feita pela silabação das palavras, ou seja, pela pronúncia. Sempre que for escrever, use o hífen para separar uma sílaba da outra. Algumas regras devem ser seguidas neste processo:

Não se separa:

- **Ditongo:** encontro de uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (cau-le, gai-o-la, ba-lei-a...)
- **Tritongo:** encontro de uma semivogal, uma vogal e uma semivogal na mesma sílaba (Pa-ra-guai, quais-quer, a-ve-ri-guou...)
- **Dígrafo:** quando duas letras emitem um único som na palavra. Não separamos os dígrafos ch, lh, nh, gu e qu (fa-cha-da, co-lhei-ta, fro-nha, pe-guei...)
- **Encontros consonantais inseparáveis:** re-cla-mar, psi-có-lo-go, pa-trão...)

Deve-se separar:

- **Hiatos:** vogais que se encontram, mas estão em sílabas vizinhas (sa-ú-de, Sa-a-ra, ví-a-mos...)
- Os **dígrafos** rr, ss, sc, e xc (car-ro, pás-sa-ro, pis-ci-na, ex-ce-ção...)
- **Encontros consonantais separáveis:** in-fec-ção, mag-nó-lia, rit-mo...)

MORFOLOGIA. COMPONENTES DE UM VOCÁBULO.
CLASSES DE PALAVRAS: SUBSTANTIVO, ARTIGO, ADJETIVO, NUMERAL, PRONOME, VERBO, ADVÉRBIO, PREPOSIÇÃO, CONJUNÇÃO E INTERJEIÇÃO

CLASSES DE PALAVRAS

Substantivo

São as palavras que atribuem **nomes** aos seres reais ou imaginários (pessoas, animais, objetos), lugares, qualidades, ações e sentimentos, ou seja, que tem existência concreta ou abstrata.

Classificação dos substantivos

| | |
|--|--|
| SUBSTANTIVO SIMPLES: apresentam um só radical em sua estrutura. | Olhos/água/ muro/quintal/caderno/ macaco/João/sabão |
| SUBSTANTIVOS COMPOSTOS: são formados por mais de um radical em sua estrutura. | Macacos-prego/ porta-voz/ pé-de-moleque |
| SUBSTANTIVOS PRIMITIVOS: são os que dão origem a outras palavras, ou seja, ela é a primeira. | Casa/ mundo/ população /formiga |
| SUBSTANTIVOS DERIVADOS: são formados por outros radicais da língua. | Caseiro/mundano/ populacional/formigueiro |
| SUBSTANTIVOS PRÓPRIOS: designa determinado ser entre outros da mesma espécie. São sempre iniciados por letra maiúscula. | Rodrigo /Brasil /Belo Horizonte/Estátua da Liberdade |
| SUBSTANTIVOS COMUNS: referem-se qualquer ser de uma mesma espécie. | biscoitos/ruídos/estrelas/ cachorro/prima |
| SUBSTANTIVOS CONCRETOS: nomeiam seres com existência própria. Esses seres podem ser animados ou inanimados, reais ou imaginários. | Leão/corrente /estrelas/fadas /lobisomem /saci-pererê |
| SUBSTANTIVOS ABSTRATOS: nomeiam ações, estados, qualidades e sentimentos que não tem existência própria, ou seja, só existem em função de um ser. | Mistério/ bondade/ confiança/ lembrança/ amor/ alegria |
| SUBSTANTIVOS COLETIVOS: referem-se a um conjunto de seres da mesma espécie, mesmo quando empregado no singular e constituem um substantivo comum. | Elenco (de atores)/ acervo (de obras artísticas)/buquê (de flores) |

NÃO DEIXE DE PESQUISAR A REGÊNCIA DE OUTRAS PALAVRAS QUE NÃO ESTÃO AQUI!

Flexão dos Substantivos

• **Gênero:** Os gêneros em português podem ser dois: masculino e feminino. E no caso dos substantivos podem ser biformes ou uniformes

– Biformes: as palavras tem duas formas, ou seja, apresenta uma forma para o masculino e uma para o feminino: tigre/tigresa, o presidente/a presidenta, o maestro/a maestrina

– Uniformes: as palavras tem uma só forma, ou seja, uma única forma para o masculino e o feminino. Os uniformes dividem-se em epicenos, sobrecomuns e comuns de dois gêneros.

a) Epicenos: designam alguns animais e plantas e são invariáveis: onça macho/onça fêmea, pulga macho/pulga fêmea, palmeira macho/palmeira fêmea.

b) Sobrecomuns: referem-se a seres humanos; é pelo contexto que aparecem que se determina o gênero: a criança (~~o~~ criança), a testemunha (~~o~~ testemunha), o indivíduo (~~a~~ indivíduo).

c) Comuns de dois gêneros: a palavra tem a mesma forma tanto para o masculino quanto para o feminino: o/a turista, o/a agente, o/a estudante, o/a colega.

• **Número:** Podem flexionar em singular (1) e plural (mais de 1).

– Singular: anzol, tórax, próton, casa.

– Plural: anzóis, os tórax, prótons, casas.

• **Grau:** Podem apresentar-se no grau aumentativo e no grau diminutivo.

– Grau aumentativo sintético: casarão, bocarra.

– Grau aumentativo analítico: casa grande, boca enorme.

– Grau diminutivo sintético: casinha, boquinha

– Grau diminutivo analítico: casa pequena, boca minúscula.

Adjetivo

É a palavra invariável que especifica e caracteriza o substantivo: imprensa **livre**, favela **ocupada**. Locução adjetiva é expressão composta por substantivo (ou advérbio) ligado a outro substantivo por preposição com o mesmo valor e a mesma função que um adjetivo: golpe **de mestre** (golpe **magistral**), jornal **da tarde** (jornal **vespertino**).

Flexão do Adjetivos

• **Gênero:**

– Uniformes: apresentam uma só para o masculino e o feminino: homem **feliz**, mulher **feliz**.

– Biformes: apresentam uma forma para o masculino e outra para o feminino: juiz **sábio**/ juíza **sábica**, bairro **japonês**/ indústria **japonesa**, aluno **chorão**/ aluna **chorona**.

• **Número:**

– Os adjetivos **simples** seguem as mesmas regras de flexão de número que os substantivos: **sábio**/ **sábios**, **namorador**/ **namoradores**, **japonês**/ **japoneses**.

– Os adjetivos **compostos** têm algumas peculiaridades: luvas **branco-gelo**, garrafas **amarelo-claras**, cintos da cor de **chumbo**.

• **Grau:**

– Grau Comparativo de Superioridade: Meu time é **mais vitorioso (do) que** o seu.

– Grau Comparativo de Inferioridade: Meu time é **menos vitorioso (do) que** o seu.

– Grau Comparativo de Igualdade: Meu time é **tão vitorioso quanto** o seu.

– Grau Superlativo Absoluto Sintético: Meu time é **famosíssimo**.

– Grau Superlativo Absoluto Analítico: Meu time é **muito famoso**.

– Grau Superlativo Relativo de Superioridade: Meu time é **o mais famoso de** todos.

– Grau Superlativo Relativo de Inferioridade; Meu time é **menos famoso de** todos.

Artigo

É uma palavra variável em gênero e número que antecede o substantivo, determinando de modo particular ou genérico.

• **Classificação e Flexão do Artigos**

– Artigos Definidos: o, a, os, as.

O menino carregava o brinquedo em suas costas.

As meninas brincavam com as bonecas.

– Artigos Indefinidos: um, uma, uns, umas.

Um menino carregava um brinquedo.

Um as meninas brincavam com umas bonecas.

Numeral

É a palavra que indica uma quantidade definida de pessoas ou coisas, ou o lugar (posição) que elas ocupam numa série.

• **Classificação dos Numerais**

– **Cardinais:** indicam número ou quantidade:

Trezentos e vinte moradores.

– **Ordinais:** indicam ordem ou posição numa sequência:

Quinto ano. Primeiro lugar.

– Multiplicativos: indicam o número de vezes pelo qual uma quantidade é multiplicada:

*O **quíntuplo** do preço.*

– Fracionários: indicam a parte de um todo:

***Dois terços** dos alunos foram embora.*

Pronome

É a palavra que substitui os substantivos ou os determinam, indicando a pessoa do discurso.

• Pronomes pessoais vão designar diretamente as pessoas em uma conversa. Eles indicam as três pessoas do discurso.

| Pessoas do Discurso | Pronomes Retos Função Subjetiva | Pronomes Oblíquos Função Objetiva |
|-----------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1ª pessoa do singular | Eu | Me, mim, comigo |
| 2ª pessoa do singular | Tu | Te, ti, contigo |
| 3ª pessoa do singular | Ele, ela, | Se, si, consigo, lhe, o, a |
| 1ª pessoa do plural | Nós | Nos, conosco |
| 2ª pessoa do plural | Vós | Vos, convosco |
| 3ª pessoa do plural | Eles, elas | Se, si, consigo, lhes, os, as |

• Pronomes de Tratamento são usados no trato com as pessoas, normalmente, em situações formais de comunicação.

| Pronomes de Tratamento | Emprego |
|---------------------------|---|
| Você | Utilizado em situações informais. |
| Senhor (es) e Senhora (s) | Tratamento para pessoas mais velhas. |
| Vossa Excelência | Usados para pessoas com alta autoridade |
| Vossa Magnificência | Usados para os reitores das Universidades. |
| Vossa Senhoria | Empregado nas correspondências e textos escritos. |
| Vossa Majestade | Utilizado para Reis e Rainhas |
| Vossa Alteza | Utilizado para príncipes, princesas, duques. |
| Vossa Santidade | Utilizado para o Papa |
| Vossa Eminência | Usado para Cardeais. |
| Vossa Reverendíssima | Utilizado para sacerdotes e religiosos em geral. |

• Pronomes Possessivos referem-se às pessoas do discurso, atribuindo-lhes a posse de alguma coisa.

| Pessoa do Discurso | Pronome Possessivo |
|-----------------------|------------------------------|
| 1ª pessoa do singular | Meu, minha, meus, minhas |
| 2ª pessoa do singular | teu, tua, teus, tuas |
| 3ª pessoa do singular | seu, sua, seus, suas |
| 1ª pessoa do plural | Nosso, nossa, nossos, nossas |
| 2ª pessoa do plural | Vosso, vossa, vossos, vossas |
| 3ª pessoa do plural | Seu, sua, seus, suas |

• Pronomes Demonstrativos são utilizados para indicar a posição de algum elemento em relação à pessoa seja no discurso, no tempo ou no espaço.

| Pronomes Demonstrativos | Singular | Plural |
|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| Feminino | esta, essa, aquela | estas, essas, aquelas |
| Masculino | este, esse, aquele | estes, esses, aqueles |

• **Pronomes Indefinidos** referem-se à 3ª pessoa do discurso, designando-a de modo vago, impreciso, indeterminado. Os pronomes indefinidos podem ser variáveis (varia em gênero e número) e invariáveis (não variam em gênero e número).

| Classificação | Pronomes Indefinidos |
|---------------|--|
| Variáveis | algun, alguma, alguns, algumas, nenhum, nenhuma, nenhuns, nenhuma, muito, muita, muitos, muitas, pouco, pouca, poucos, poucas, todo, toda, todos, todas, outro, outra, outros, outras, certo, certa, certos, certas, vários, várias, várias, tanto, tanta, tantos, tantas, quanto, quanta, quantos, quantas, qualquer, quaisquer, qual, quais, um, uma, uns, umas. |
| Invariáveis | quem, alguém, ninguém, tudo, nada, outrem, algo, cada. |

• **Pronomes Interrogativos** são palavras variáveis e invariáveis utilizadas para formular perguntas diretas e indiretas.

| Classificação | Pronomes Interrogativos |
|---------------|--|
| Variáveis | qual, quais, quanto, quantos, quanta, quantas. |
| Invariáveis | quem, que. |

• **Pronomes Relativos** referem-se a um termo já dito anteriormente na oração, evitando sua repetição. Eles também podem ser variáveis e invariáveis.

| Classificação | Pronomes Relativos |
|---------------|---|
| Variáveis | o qual, a qual, os quais, as quais, cujo, cuja, cujos, cujas, quanto, quanta, quantos, quantas. |
| Invariáveis | quem, que, onde. |

Verbos

São as palavras que exprimem ação, estado, fenômenos meteorológicos, sempre em relação ao um determinado tempo.

• Flexão verbal

Os verbos podem ser flexionados de algumas formas.

– **Modo:** É a maneira, a forma como o verbo se apresenta na frase para indicar uma atitude da pessoa que o usou. O modo é dividido em três: indicativo (certeza, fato), subjuntivo (incerteza, subjetividade) e imperativo (ordem, pedido).

– **Tempo:** O tempo indica o momento em que se dá o fato expresso pelo verbo. Existem três tempos no modo indicativo: presente, passado (pretérito perfeito, imperfeito e mais-que-perfeito) e futuro (do presente e do pretérito). No subjuntivo, são três: presente, pretérito imperfeito e futuro.

– **Número:** Este é fácil: singular e plural.

– **Pessoa:** Fácil também: 1ª pessoa (*eu amei, nós amamos*); 2ª pessoa (*tu amaste, vós amastes*); 3ª pessoa (*ele amou, eles amaram*).

• Formas nominais do verbo

Os verbos têm três formas nominais, ou seja, formas que exercem a função de nomes (normalmente, substantivos). São elas infinitivo (terminado em -R), gerúndio (terminado em -NDO) e particípio (terminado em -DA/DO).

• Voz verbal

É a forma como o verbo se encontra para indicar sua relação com o sujeito. Ela pode ser ativa, passiva ou reflexiva.

– **Voz ativa:** Segundo a gramática tradicional, ocorre voz ativa quando o verbo (ou locução verbal) indica uma ação praticada pelo sujeito. Veja:

*João **pulou** da cama atrasado*

– **Voz passiva:** O sujeito é paciente e, assim, não pratica, mas recebe a ação. A voz passiva pode ser analítica ou sintética. A voz passiva analítica é formada por:

Sujeito paciente + verbo auxiliar (ser, estar, ficar, entre outros) + **verbo principal da ação conjugado no particípio + preposição por/ pelo/de + agente da passiva.**

A casa foi aspirada pelos rapazes

A voz passiva sintética, também chamada de voz passiva pronominal (devido ao uso do pronome **se**) é formada por:

Verbo conjugado na 3.ª pessoa (no singular ou no plural) + pronome apassivador «se» + sujeito paciente.

Aluga-se apartamento.

Advérbio

É a palavra invariável que modifica o verbo, adjetivo, outro advérbio ou a oração inteira, expressando uma determinada circunstância.

As circunstâncias dos advérbios podem ser:

– **Tempo:** ainda, cedo, hoje, agora, antes, depois, logo, já, amanhã, tarde, sempre, nunca, quando, jamais, ontem, anteontem, brevemente, atualmente, à noite, no meio da noite, antes do meio-dia, à tarde, de manhã, às vezes, de repente, hoje em dia, de vez em quando, em nenhum momento, etc.

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS: RELAÇÕES HUMANAS/
INTERPESSOAL**

As relações humanas no trabalho ocorrem de maneira ininterrupta, a partir da interação entre duas ou mais pessoas. Essa habilidade é essencial para obter um clima organizacional produtivo e harmonioso porque gera empatia, colaboração e o alinhamento de objetivos.

As relações humanas no trabalho são essenciais para o estabelecimento de um clima organizacional produtivo e harmonioso.

Mas que isso não seja o único motivo para a promoção e a contínua manutenção das boas relações humanas no trabalho: afinal, o seu desequilíbrio pode gerar uma série de problemas.

Entre os principais podemos citar a desmotivação, o estresse e o acúmulo de conflitos internos — sintomas característicos de uma empresa desagregadora e com baixo índice de desenvolvimento.

Como andam as relações humanas no trabalho em sua empresa? Que tal conferir, conosco, o impacto positivo em trabalhá-la e promover um clima verdadeiramente produtivo? É só seguir com esta leitura, então!

O que são as relações humanas no trabalho?

Basicamente, uma relação humana é aquela em que ocorre a interação entre duas ou mais pessoas. Quando eficiente, essa habilidade é trabalhada de maneira ininterrupta. Ocorre, por exemplo, quando:

- um líder delega atividades para a sua equipe;
- uma reunião é convocada;
- um feedback é fornecido;
- ideias são sugeridas;
- divergência estabelecem a riqueza de um debate.

Ou seja: a todo momento as relações humanas no trabalho interpelam o caminho dos colaboradores.

Qual é a importância das relações humanas no trabalho?

Anteriormente, destacamos que a falta de sintonia no convívio entre os colaboradores pode, lenta e gradualmente, evoluir para um estado crônico de estresse, desmotivação, desagregação e improdutividade.

Por sua vez, exemplos de boas relações humanas no trabalho são, de fato, soluções para minimizar as situações acima. Veja só alguns deles que contribuem para um bom clima organizacional:

- respeito aos colegas e superiores;
- fofocas são erradicadas do dia a dia;
- paciência para saber ouvir;
- colaboração com os colegas;
- ideias e sugestões sem atacar os companheiros de trabalho;
- respeito e acolhimento de uma cultura de respeito às diferenças.

Isso significa que a importância das relações humanas no trabalho está intimamente associada à construção de um ambiente positivo, de condições favoráveis para o exercício da profissão.

E não pense que o conceito é recente: em 1930, um estudo foi conduzido na fábrica de Hawthorne Works (Illinois, EUA) e apontou que pequenas mudanças, na rotina, já afetam a produtividade das equipes.

Além disso, descobriu-se que as relações humanas têm elevado impacto nessa oscilação de produção. Não à toa, essa é toda a base estrutural da Gestão de Recursos Humanos.

Quais riscos impedem o desenvolvimento das relações humanas?

As consequências das más relações humanas no trabalho já foram identificadas, até aqui. O que muitos profissionais de RH devem estar pensando, então, é: “e o que motiva esse tipo de problema na empresa?”

Abaixo, algumas das questões associadas a esse problema serão observadas, como:

Falta de empatia

Muitos confundem lógica e razão com a ausência de empatia — um engano tremendo!

Afinal de contas, é por meio da empatia que as pessoas criam elos, afinidade e a compreensão que facilite as relações humanas no trabalho.

Por exemplo: funcionários empáticos avaliam todo o processo de trabalho e entendem como a sua etapa do fluxo impacta os profissionais responsáveis pela sequência do processo. Eles não se limitam, exclusivamente, ao que gira em torno de suas rotinas.

Ao contrário de um profissional que, para ascender na carreira, focam só no seu sucesso e permanece indiferente às consequências que suas ações causam aos outros.

Desrespeito

Outro aspecto que influencia negativamente nas relações humanas no trabalho, o desrespeito impede que exista harmonia entre as equipes.

Perceba, inclusive, que isso pode acontecer em qualquer cargo hierárquico e a qualquer momento. Daí a importância em construir um local de trabalho cuja qualidade de vida e o bem-estar coletivo sejam enaltecidos.

Arbitrariedade

Pessoas que se absterem da imparcialidade geram transtornos diversos, no ambiente corporativo. Por exemplo: gestores que auxiliam aqueles com quem eles têm afinidade.

Como consequência disso, o resto da equipe se sente desprotegida e desvalorizada, iniciando um processo de desmotivação e uma falta de compromisso coletiva e crônica.

Muita competitividade

Até como um complemento ao tópico da empatia, podemos apontar a competitividade como um elemento debilitante das boas relações humanas no trabalho.

Afinal, em nome de um reconhecimento maior, muitos podem optar por abandonar a gentileza, o respeito e a generosidade no dia a dia.

E, aí, os problemas podem se acumular, com o aumento de conflitos internos, estresse em níveis desproporcionais e uma insatisfação que pode levar ao aumento do índice de rotatividade na empresa.

Como promover as relações humanas no trabalho?

A seguir, nós vamos destacar alguns pontos-chave que o setor de RH pode se inspirar para valorizar — continuamente — as relações humanas no trabalho. São eles:

- monte um plano de carreira que envolva a todos os profissionais;
- consolide um sistema de avaliação com o feedback 360°, permitindo a transparência e a autonomia para que todos tenham voz ativa na empresa;
- treine e capacite as equipes a desenvolverem a inteligência emocional — individual e coletivamente;
- monte uma comunicação eficaz na empresa;
- coíba ações que possam ferir o orgulho dos colaboradores;
- promova campanhas de conscientização e respeito à diversidade no ambiente de trabalho;
- estabeleça eventos internos que facilitem e fortaleçam a interação e integração das equipes. Isso fomenta, qualitativamente, as relações humanas no trabalho;
- oriente a liderança a estimular a competitividade, para gerar engajamento, mas sempre sob a sua supervisão para evitar os excessos.

Convém adiantar: todas essas ações devem ser planejadas e executadas pelo setor de RH — sempre em conjunto com as lideranças da empresa.

Pois, assim, há como realizar um monitoramento próximo e efetivo a respeito dos resultados de cada ação promovida. Com base em métricas previamente estipuladas, os profissionais conseguem avaliar o efeito que cada campanha surtiu, podendo intensificar ou diversificar as ações seguintes.

No fim das contas, promover as relações humanas no trabalho é uma necessidade. Suas ações e consequências contribuem diretamente com o desenvolvimento de uma empresa.

Na mesma proporção que a falta de um cuidado, nesse sentido, estabelece um clima desagregador à rotina, com resultados bastante problemáticos. (<https://www.xerpa.com.br/blog/relacoes-humanas-no-trabalho/>)

O Relacionamento interpessoal é um conceito da área da sociologia e psicologia que significa uma relação entre duas ou mais pessoas. Este tipo de relacionamento é marcado pelo contexto onde ele está inserido, podendo ser um contexto familiar, escolar, de trabalho ou de comunidade.

O relacionamento interpessoal é fundamental em qualquer organização, pois são as pessoas que movem os negócios, estão por trás dos números, lucros e todo bom resultado, daí a importância de se investir nas relações humanas. No contexto das organizações, o relacionamento interpessoal é de extrema importância. Um relacionamento interpessoal positivo contribui para um bom ambiente dentro da empresa, o que pode resultar em um aumento da produtividade.

Em uma empresa é muito importante desenvolver cursos e atividades que estimulem as relações interpessoais a fim de melhorar a produtividade através da eficácia. Pessoas focadas produzem mais, se cansam menos e causam menos acidentes. Por isso, o conceito de relacionamento interpessoal vem sendo aplicado em dinâmicas de grupo para auxiliar a integração entre os participantes, para resolver conflitos e proporcionar o autoconhecimento.

Estimulando as Relações Interpessoais todos saem ganhando, a empresa em forma de produtividade e os colaboradores em forma de autoconhecimento, o que agrega valores em sua carreira e em sua relação com a família e a sociedade.

Trabalhar as relações interpessoais dentro das empresas é tão importante quanto à qualificação e capacitação individual, pois quanto melhores forem as relações, maiores serão a colaboração, a produtividade e a qualidade.

Entre os relacionamentos que temos na vida, os de trabalho são diferenciados por dois motivos: um é que não escolhemos novos colegas, chefes, clientes ou parceiros; o outro é que, independentemente do grau de afinidade que temos com as pessoas no ambiente corporativo, precisamos relacionar bem com elas para realizar algo junto. A cordialidade desinteressada que oferecemos por iniciativa própria, sem esperar nada em troca, é um facilitador do bom relacionamento no ambiente de trabalho. Afinal, os relacionamentos são a melhor escola para o nosso desenvolvimento pessoal.

Chiavenato (2002), nos leva a compreender que a qualidade de vida das pessoas pode aumentar através de sua constante capacitação e de seu crescente desenvolvimento profissional, pois pessoas treinadas e habilitadas trabalham com mais facilidade e confiabilidade, prazer e felicidade, além de melhorar na qualidade e produtividade dentro das organizações também deve haver relacionamentos interpessoais, pois o homem é um ser de relações, ninguém consegue ser autossuficiente e saber se relacionar também é um aprendizado.

As convivências ajudam na reflexão e interiorização das pessoas, e também apresentam uma rejeição à sociedade egoísta em que vivemos.

De qualquer forma, não podemos deixar de entender que uma organização sem pessoas não teria sentido. Uma fábrica sem pessoas pára; um computador sem uma pessoa é inútil. “Em sua essência, as organizações têm sua origem nas pessoas, o trabalho é processado por pessoas e o produto de seu trabalho destina-se às pessoas (LUCENA, 1990, p.52)”.

Nesse sentido, Chiavenato (1989) fala que a integração entre indivíduos na organização é importante porque se torna viável um clima de cooperação, fazendo com que atinjam determinados objetivos juntos.

Para Chiavenato (2000, p.47), antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas.

Hoje, há diferenças individuais e também, há diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

A diversidade está em alta. As pessoas estão deixando de serem meros recursos produtivos para ser o capital humano da organização. O trabalho está deixando de ser individualizado, solitário e isolado para se transformar em uma atividade grupal, solidária e conjunta.

Hoje, em vez de dividir, separar e isolar tornou-se importante juntar e integrar para obter efeito de melhor e maior resultado e multiplicador. As pessoas trabalham melhor e mais satisfeitas quando o fazem juntas. Equipes, trabalho em conjunto, compartilhamento, participação, solidariedade, consenso, decisão em equipes: essas estão sendo as palavras de ordem nas organizações (CHIAVENATO, 2002, p.71-72).

Como se viu até então, as pessoas são produtos do meio em que vivem, têm emoções, sentimentos e agem de acordo com o conjunto que as cercam seja no espaço físico ou social.

As Relações Humanas nas Organizações

Os indivíduos dentro da organização participam de grupos sociais e mantêm-se em uma constante interação social. Para explicar o comportamento humano nas organizações, a Teoria das Relações Humanas passou a estudar essa interação social. As relações humanas são as ações e atitudes desenvolvidas e através dos contatos entre pessoas e grupos.

Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos e é, por outro lado, igualmente influenciada pelas outras. Cada pessoa procura ajustar-se às demais pessoas e grupos, pretendendo ser compreendida, aceita e participa, com o objetivo de entender os seus interesses e aspirações.

A compreensão da natureza dessas relações humanas permite melhores resultados dos subordinados e uma atmosfera onde cada pessoa é encorajada a expressar-se livre e de maneira sadia.

Com o avanço da tecnologia, o trabalho também passa a ser mais individual, cada funcionário em seu setor, isso faz com que as pessoas fiquem distantes uma das outras, aumentando o nível de stress, pois não conseguem mais se relacionarem, não há mais tempo para o diálogo.

A comunicação hoje é tudo, saber se comunicar é fundamental e para o sucesso de uma organização isso é essencial. Chia-venato (2010, p.47) diz: "A informação não é tocada, palpável nem medida, mas é um produto valioso no mundo atual porque proporciona poder".

Diante do exposto vê-se que o mundo gira em torno da comunicação e da informação e para que uma organização tenha sucesso é necessário que a comunicação seja clara, direta e transparente assim como as relações interpessoais.

Conforme diz Chiavenato (1989, p.3):

As organizações são unidades sociais (e, portanto, constituídas de pessoas que trabalham juntas) que existem para alcançar determinados objetivos. Os objetivos podem ser o lucro, as transações comerciais, o ensino, a prestação de serviços públicos, a caridade, o lazer, etc. Nossas vidas estão intimamente ligadas às organizações, porque tudo o que fazemos é feito dentro das organizações.

Os ambientes de trabalho são, pois, organizações, e nelas sobressai a interação entre as pessoas, para a promoção da formação humana.

Romão (2002) registra:

Hoje temos que nos preparar para viver a era emocional, onde a empresa tem de mostrar ao colaborador que ele é necessário como funcionário profissional, e antes de qualquer coisa que é um ser humano com capacidades que reúnem à produção da empresa, formarão uma equipe e harmoniosa em que o maior beneficiado será ele mesmo com melhoria em sua qualidade de vida, relacionamentos com os outros e, principalmente, o cliente que sentirá isso quando adquirir o produto ou serviço da empresa gerando a fidelização que tanto se busca.

O melhor negócio de uma organização ainda se chama gente, e ver gente integrada na organização como matéria-prima principal também é lucro, além de ser um fator primordial na geração de resultados.

Percebe-se que a parte humana da empresa precisa estar sempre em processo de educação, não a educação escolar, mas uma educação que tenha como objetivo melhorias no comportamento das pessoas, nas relações do dia a dia, pois somos seres de relações, não nos bastamos, precisamos sempre um do outro. Precisamos nos relacionar e se comunicar, somos seres inacabados em processo de educação constante, estamos em busca contínua de mudar nossa realidade.

Algumas dicas que podem ajudar a manter boas relações interpessoais no ambiente organizacional:

Procure investir em sua equipe e na manutenção de relacionamentos saudáveis.

Evite gerar competição uns com os outros e estimule a colaboração entre colegas e equipes.

Investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Quando surgirem os conflitos e as diferenças, aja com cautela e não tome partido de ninguém.

Promova a conversa e evite brigas e discussões.

Algumas Normas de Convivência:

Fale com as pessoas, seja comunicativo, não há nada melhor que chegar para uma pessoa e conversar alegremente, discutir ideias e falar sobre várias coisas.

Sorria para as pessoas, é sempre bom encontrar uma pessoa alegre, sorridente, ela te deixa mais à vontade.

Chame as pessoas pelo nome, nunca coloque apelido de mau gosto nas pessoas, afinal você não gostaria que fizessem o mesmo com você.

Seja amigo e prestativo, pois ninguém quer um amigo imprestável perto de si, e para que você tenha amigos e pessoas prestativas, cultive isso também, seja amigo e prestativo.

Seja cordial, faça as coisas com boa vontade, ninguém gosta de pessoas que tudo que faz, é com raiva.

Tenha mais interesse com o que as pessoas falam com você, seja sincero e franco, mas é claro, com toda educação sem deixar as outras pessoas desajeitadas e desconfortáveis ao seu lado.

A dificuldade de relacionamento entre as pessoas é um dos principais problemas vivenciados no mundo moderno, quer seja entre amigos, entre pessoas da família ou entre colegas de trabalho. De modo geral essas desavenças surgem na interação diária entre duas ou mais pessoas, ocasionadas por divergências de ideias, por diferenças de personalidade, objetivos ou metas ou por variedade de percepções e modos de analisar uma mesma informação ou fato.

Atualmente, muito tem se falado da importância das relações interpessoais dentro das organizações, de se humanizar o ambiente de trabalho, mas afinal o que é essa tal humanização?

Humanizar significa respeitar o trabalhador enquanto pessoa, enquanto ser humano. Significa valorizá-lo em razão da dignidade que lhe é interna. A prática da humanização deve ser observada continuamente.

O comportamento ético deve ser o princípio da vida da organização, uma vez que se é ético é preocupar-se com a felicidade pessoal e coletiva.

Numa sociedade em que os valores morais estão deixando de existir por ações que destroem a ética e a moralidade, existe uma necessidade oculta de se buscar humanizar as pessoas e consequentemente as organizações.

Diante disso, com o aumento da necessidade das empresas de gerarem resultados positivos, tem se enfatizado a importância das relações interpessoais com vistas a melhorar o desempenho funcional e consequentemente contribuir para a realização dos objetivos organizacionais.

O relacionamento interpessoal saudável, por exemplo, às vezes não encontra proteção no ambiente organizacional, gerando os mais diversos conflitos e, portanto, "desumanizando" as organizações.

Entendendo o Relacionamento Interpessoal: Relações Humanas

Relacionamento interpessoal é atualmente o grande diferencial competitivo das mais variadas organizações, ele por sua vez, está intimamente ligado à necessidade de se ter recursos humanos, mais importantes inclusive que os financeiros e tecno-

lógicos, ou seja, tem a ver com trabalho em equipe, confiança, amizade, cooperação, capacidade de julgamento e sabedoria das pessoas.

Chiavenato nos diz que antigamente, a área de recursos humanos se caracterizava por definir políticas para tratar as pessoas de maneira comum e padronizada. Os processos de Recursos Humanos tratavam as pessoas como se todas elas fossem iguais e idênticas. Hoje, as diferenças individuais estão em alta: A área de Recursos Humanos está enfatizando as diferenças individuais e a diversidade nas organizações. A razão é simples: quanto maior a diferença das pessoas, tanto maior seu potencial de criatividade e inovação.

As mais recentes abordagens administrativas enfatizam que são as pessoas que fazem a diferença nas organizações. Em outras palavras, em um mundo onde a informação é rapidamente disponibilizada e compartilhada pelas organizações, sobressaem aquelas que são capazes de transformá-la rapidamente em oportunidades, em termos de novos produtos e serviços, antes que outras o façam. E isto pode ser conseguido não com a tecnologia simplesmente, mas com as pessoas que sabem utilizá-la adequadamente. São as pessoas (e não apenas a tecnologia) que fazem a diferença. A tecnologia pode ser adquirida por qualquer organização com facilidade, nas repartições, setores e estabelecimentos. Bons funcionários exigem um investimento muito mais longo em termos de capacitação quanto a habilidades e conhecimentos e, sobretudo, em termos de confiança e comprometimento pessoal.

Os sujeitos e os diferentes cenários são universos vivos ou sistemas inacabados em permanente interação e transformação e que, para compreendê-la, não se pode desprezar essa complexidade.

Entende-se que, no âmbito dos conhecimentos que envolvem os seres humanos e suas relações com os outros e com o mundo (âmbito das Ciências Humanas e Sociais), torna-se necessário considerar motivações, desejos, crenças, ideias, ideologias, intenções. Em razão disso, compreende-se que a realidade é uma construção social e que os sujeitos também não estão prontos e acabados, mas se transformam. Também se compreende a realidade como sendo dinâmica e em constante transformação. Nesse processo de transformação da realidade, observam-se posições opostas, interesses contrários e a instalação de soluções provisórias, porém marcadas por contradições que, sendo evidenciadas, produzem a necessidade de novas transformações.

É preciso haver abertura para o conhecimento, pensar o novo, reconstruir o velho, reinventar o pensar. A educação abrange mais do que o saber fazer, é preciso aprender a viver com os outros, desenvolver a percepção de depender reciprocamente, administrar conflitos, a participação de projetos comuns, a ter prazer no espaço comum (CESAR; BIACHINI; PIASSA, 2008).

Trabalhar as relações humanas em grupo envolve as diferenças, opiniões, conceitos, atitudes, crenças, valores, preconceitos, diante de sua profissão, enfocando aspectos de Motivação, Autoestima, Percepção, Comunicação, Colaboração, Feedback, Liderança e Grupos, para um melhor conhecimento de si próprio e melhorar relações com o outro.

Muitas pessoas já perderam a noção do que é um convívio saudável e simplesmente se concentram em chegar à frente a qualquer custo. Como consequências naturais surgem diversos conflitos que podem comprometer o bom relacionamento dentro das instituições.

Quando realmente queremos, as coisas acontecem. O primeiro passo para a mudança é a aceitação das nossas deficiências, da aceitação de nós mesmos. Para isso, temos que mudar nossa atitude! Pergunte-se: Eu preciso mudar essa relação? Eu quero mudar essa relação? Eu posso fazer algo para transformar essa situação? Eu vou fazer isso? Se a resposta for positiva para as quatro perguntas, estamos preparados para mudar e reverter o quadro. Sem a nossa mudança de atitude, não há mudança nos relacionamentos. É muito fácil quereremos mudar o outro, quando na verdade, temos que começar por nós mesmos.

Enfim, a forma como lidamos com o conflito é o que faz toda a diferença. Todo conflito apresenta uma oportunidade de enxergarmos o ponto de vista do outro e percebermos se faríamos o mesmo, caso estivéssemos no lugar dele. Se agirmos assim, os conflitos começam a ter um lado extremamente positivo, pois podem ser ótimas oportunidades para mudança de percepção, inovação na empresa, cooperação entre as pessoas e, principalmente, estímulo para que aconteça maior sinceridade nas relações interpessoais.

Cada pessoa tem uma história de vida, uma maneira de pensar a vida e assim também o trabalho é visto de sua forma especial. Há pessoas mais dispostas a ouvir, outras nem tanto, há pessoas que se interessam em aprender constantemente, outras não, enfim as pessoas têm objetivos diferenciados e nesta situação muitas vezes priorizam o que melhor lhes convém e às vezes em conflito com a própria empresa. Portanto:

O autoconhecimento e o conhecimento do outro são componentes essenciais na compreensão de como a pessoa atua no trabalho, dificultando ou facilitando as relações. Dentre as dificuldades mais observadas, destacam-se: falta de objetivos pessoais, dificuldade em priorizar, dificuldade em ouvir (BOM SUCESSO, 1997, p.38).

Sem respeito pelo nosso semelhante, um bom relacionamento interpessoal não será possível. Por sermos seres humanos diferentes uns dos outros, costumamos ver as pessoas e as situações que vivemos de forma como fazem sentido para nós, de acordo com nossos vícios e o hábito que temos de ver as pessoas e o mundo, e não somente e necessariamente da forma como a realidade se apresenta.

Alguém poderá explicar seu próprio comportamento ou de outra pessoa sem os conceitos de amor e de ódio? Geralmente desenvolvemos nossa própria série de conceitos para interpretar o comportamento dos outros. Precisamos saber que uma pessoa só muda quando ela mesma consegue perceber ou for convencida de que a forma como faz ou atua, de fato, não é a mais adequada. Ou seja, a própria pessoa precisa reconhecer a necessidade de mudar.

Em primeiro lugar, além do respeito, é necessário ter no mínimo um conhecimento razoável sobre pessoas, e conseguir adquirir experiências que nos façam entender que as relações interpessoais devem ser boas pelo menos para que possamos nos comunicar bem e fazer as coisas acontecer.

A chave estrutural para que isso ocorra é oferecer o respeito que todo o ser humano merece reunir uma boa dose de paciência e principalmente gostar de pessoas e de gente.

Portanto, precisamos entender que relacionamento interpessoal é um dos quesitos de êxito e sucesso em nossas vidas. E que este relacionamento deve ser o melhor possível.

Outro aspecto importante para um bom relacionamento interpessoal depende de uma boa comunicação entre emissores e receptores. Qualquer informação que se pretenda transmitir de uma pessoa para outra, de uma pessoa para um grupo, de um

professor para alunos, de um palestrante para ouvintes deve ser bem comunicada e bem compreendida. Quem dá informação é o principal responsável por uma boa comunicação.

Saber entender e conduzir de forma amigável nossas diferenças é uma habilidade essencial na forma de nos comunicar. Isto é o que as pessoas fazem naturalmente quando compartilham uma visão comum, desejam aprofundar suas amizades ou estabelecer um bom relacionamento.

Provavelmente ficaríamos positivamente surpresos se efetivamente soubéssemos conviver com as diferenças e como é possível conseguir resultados gratificantes procurando entender melhor a nós mesmos e os outros.

Enfim, podemos buscar similaridades e minimizar nossas diferenças como seres humanos de várias maneiras. É natural que procuremos amenizar nossas diferenças com as pessoas de que gostamos com aquelas que simpatizamos à primeira vista, ou mesmo compartilhamos nossos objetivos de vida.

Da mesma forma, também é natural que criemos barreiras com pessoas que consideramos difíceis ou até mesmo, de forma inexplicável, não simpatizamos. No entanto, quando não conseguimos minimizar nossas diferenças com essas pessoas, está formada a base para o conflito.

Relações Humanas da Teoria à Prática

Não é possível generalizar pessoas. Somos todos diferentes em cada uma de nossas relações. Porém, o mais importante é aceitarmos-nos do jeito que somos tratando de destacar as qualidades que temos e modificar o que deve ser mudado. E isso se refere tanto ao aspecto físico quanto ao aspecto psicológico. Não se pode nunca esquecer, que o ser humano é que faz as coisas acontecerem. Por que não tentar conhecê-lo melhor a cada dia?

Para evoluirmos, é importante entender definitivamente a importância de estabelecer um bom relacionamento interpessoal. De que forma? Em primeiro lugar, “respeito ao ser humano é fundamental”. Além disso, dedicarmos um bom tempo à leitura, aos estudos sobre o ser humano e a conhecer pessoas. Estas ações irão nos ajudar a desenvolver a cada dia a habilidade de saber se relacionar bem. É fato que, sabendo viver, comunicando-se e relacionando-se bem, será possível conseguir obter resultados com e através de pessoas. Atitude positiva e maturidade caminham sempre juntas.

É importante lembrar que: os profissionais desvalorizados tendem a perder o foco, se desmotivam facilmente, diminui sua produtividade, o que acaba prejudicando e muito o bom andamento da empresa. Cada pessoa é única, com suas características e personalidades próprias. Por isso, devemos conhecer nossos funcionários e saber qual é o perfil comportamental de cada um, assim será mais fácil identificar a melhor maneira de lidar individualmente ou em grupo com cada um.

Outra dica importante para manter relacionamentos interpessoais de forma positiva para organização é investir no desenvolvimento de habilidades e aprimoramento de competências da equipe.

Os conflitos podem acontecer em qualquer circunstância, principalmente no ambiente profissional, por isso, é importante que chefes e gestores fiquem sempre atentos aos comportamentos do time.

Quando surgirem conflitos e as diferenças, devemos agir com cautela e não tomar partido de ninguém. E devemos lembrar que todos são peças chave no sucesso do negócio. Sendo assim, promoveremos a conversa e evitamos brigas e discussões. Enfim, podemos perceber, por meio desses argumentos, que o

relacionamento interpessoal é de fundamental importância e ainda contribui significativamente para o sucesso de qualquer empresa.

A Importância na Qualidade do Ambiente de Trabalho

Passamos mais tempo em nosso ambiente de trabalho do que em nosso lar, e ainda assim não nos damos conta de como é importante estar em um ambiente saudável, e o quanto isto depende de cada um. Devemos refletir sobre qual o nosso papel e a importância na qualidade do ambiente em que trabalhamos.

Além de constituir responsabilidade da empresa, qualidade de vida é uma conquista pessoal. O autoconhecimento e a descoberta do papel de cada um nas organizações, da postura facilitadora, empreendedora, passiva ou ativa, transformadora ou conformista é responsabilidade de todos (BOM SUCESSO, 1997, p.47).

É importante que a comunicação seja clara, e é necessário que se tenham boas relações. É fundamental ter um bom relacionamento entre as pessoas, pois isso contribui não somente para uma boa convivência no dia a dia, mas também para um bom clima, e influencia diretamente de forma positiva no resultado da organização.

As organizações são compostas por pessoas, devemos considerar que, para um bom andamento do trabalho e uma boa produção, é necessário que as pessoas estejam bem colocadas na organização, com oportunidades de crescimento e, principalmente, com felicidade.

Fatores ambientais colaboram para a qualidade de trabalho, pois quanto maior for a preocupação com o fator humano nas organizações, mais elevado será o resultado. Enfim, se houver investimento no desenvolvimento humano de todas as pessoas da empresa, as relações interpessoais saudáveis resultarão em um ambiente favorável onde todos possam deixar fluir suas potencialidades. Os valores, aos poucos, mudam, e o empregado está sentindo o gosto de participar, de arriscar, de ganhar mais e de sobreviver a tantas mudanças.

De acordo com Bom Sucesso (1997), “No cenário idealizado de pleno emprego, mesmo de ótimas condições financeiras, conforto e segurança, alguns trabalhadores ainda estarão dominados pelo sofrimento emocional. Outros necessitados, conseguindo o alimento diário com esforço excessivo, ainda assim se declaram felizes, esperançosos.”

No mercado de trabalho hoje em dia, se não tivermos um bom relacionamento com as pessoas, acabamos ficando sem emprego, pois hoje em dia, precisamos nos comunicar, ter contato com as pessoas. Mas muitos seres humanos são prejudicados por si mesmo, por falta de compreensão ao outro, falta de paciência, e o principal, que é não saber lidar com as diferenças.

No nosso dia a dia, convivemos e falamos com várias pessoas de todo lugar, outra classe social ou raça diferente da nossa, enfim, vemos e convivemos com pessoas de todos os tipos, mas não é só porque ela é diferente, que não podemos ter um bom relacionamento, ainda mais, se esta pessoa está todos os dias do nosso lado no trabalho.

Quando estamos reunidos em um ambiente onde há pessoas diferentes é normal que encontremos hábitos diferentes do nosso, sendo assim, temos que aprender a lidar e ceder aos hábitos dos outros e demonstrar o nosso também.

O problema se instala quando essas situações não são resolvidas ou não são percebidas pelos envolvidos, ficando “mascarados”, invisíveis e internalizados nos colaboradores que acabam demonstrando suas emoções somente quando se sentem ameaçados, injustiçados ou até mesmo temerosos de perder posições ou funções que ocupam.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS RECEPCIONISTA

Tanto as pessoas quanto as empresas sofrem as consequências das relações interpessoais negativas que geram desmotivação da equipe, queda do rendimento e da produtividade.

As trocas constantes de informações e o diálogo são essenciais quando se busca a preservação dos relacionamentos e o trabalho em equipe, o que acaba sendo essencial e indispensável para o bom andamento das atividades organizacionais. Nesse sentido, o relacionar-se é dar e receber ao mesmo tempo, abrir-se para o novo, buscar ser aceito e ser entendido e entender o outro.

No ambiente de trabalho, onde passamos cerca de um terço de nossa vida é fundamental que saibamos viver e conviver com as pessoas e respeitá-las em suas individualidades, caso contrário, somente o fato de pensar em ir para o trabalho passa a ser insuportável esta ideia.

Para que o clima organizacional seja harmonioso e as pessoas tenham um bom relacionamento interpessoal, é necessário que cada um deixe de agir de forma individualizada e egoísta, promovendo relações amigáveis, construtivas e duradouras. (<https://psicologado.com.br/atuacao/psicologia-organizacional/a-importancia-da-relacao-interpessoal-no-ambiente-de-trabalho>)

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A palavra Comunicação deriva do latim *communicare*, cujo significado é tornar comum, partilhar, associar, trocar opiniões, conferenciar.

Tem o sentido de participação, em interação, em troca de mensagem, em emissão ou recebimento de informação nova. Assim, como se vê, implica participação.

Comunicação é o processo de transmitir informação de uma pessoa para outra. Se não houver esta compreensão, não houve comunicação. Se uma pessoa transmitir uma mensagem e esta não for compreendida por quem recebeu a mensagem, a comunicação não se efetivou.

Essa ação pode ser verbal, ou, não verbal. E também, pode ser por diversos meios.

Assim, comunicação não é aquilo que o remetente fala. Mas, sim, aquilo que o destinatário entende. Portanto, só há comunicação, se o receptor compreender a mensagem enviada pelo emissor.

Chiavenato define comunicação como troca de informações entre indivíduos. Significa tornar comum uma mensagem ou informação.

Há para isso, o processo de comunicação, que é composto de três etapas subdivididas:

1 - Emissor: é a pessoa que pretende comunicar uma mensagem, pode ser chamada de fonte ou de origem.

a) Significado: corresponde à ideia, ao conceito que o emissor deseja comunicar.

b) Codificador: é constituído pelo mecanismo vocal para decifrar a mensagem.

2 - Mensagem: é a ideia em que o emissor deseja comunicar.

a) Canal: também chamado de veículo, é o espaço situado entre o emissor e o receptor.

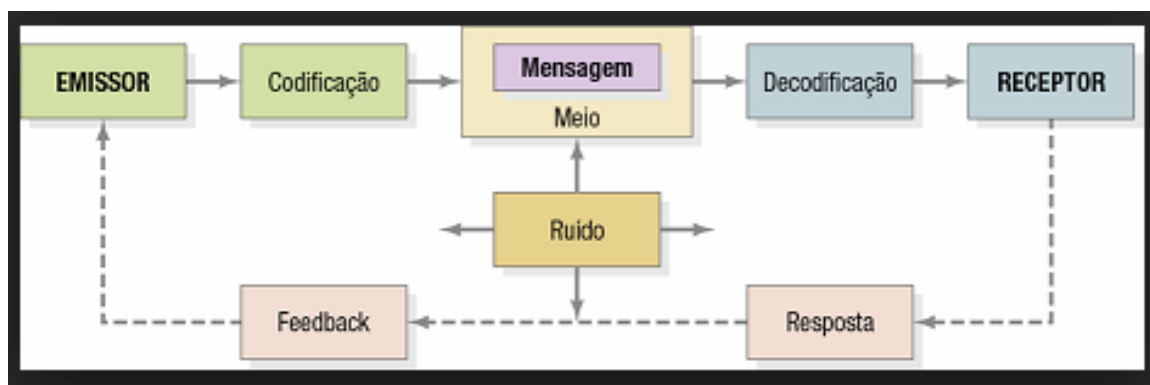
b) Ruído: é a perturbação dentro do processo de comunicação.

3 - Receptor: é a etapa que recebe a mensagem, a quem é destinada.

a) Descodificador: é estabelecido pelo mecanismo auditivo para decifrar a mensagem, para que o receptor a compreenda.

b) Compreensão: é o entendimento da mensagem pelo receptor.

c) Feedback: o receptor confirmar a mensagem recebida do emissor, representa a volta da mensagem enviada pelo emissor.



Exemplo: Uma pessoa (emissor) tem uma ideia (significado) que pretende comunicar. Para tanto se vale de seu mecanismo vocal (codificador), que expressa sua mensagem em palavras. Essa mensagem, veiculada pelo ar (canal) é interpretada pela pessoa a quem se comunica (receptor), após sua decifração por seu mecanismo auditivo (descodificador). O receptor, após constatar que entendeu a mensagem (compreensão), esclarece a fonte acerca de seu entendimento (feedback).

Pode-se, portanto, dizer que a comunicação só pode ser considerada eficaz quando a compreensão de receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor.

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS RECEPCIONISTA

O processo de comunicação nunca é perfeito. No decorrer de suas etapas sempre ocorrem perturbações que prejudicam o processo, no qual são denominados ruídos. Ruído é uma perturbação indesejável em qualquer processo de comunicação, que atrapalha a efetivação da comunicação e pode provocar perdas ou desvios na mensagem.

Ele é identificado na comunicação como o conjunto de barreiras, obstáculos, acréscimos, erros e distorções que prejudicam a compreensão da mensagem em seu fluxo. Isto significa que nem sempre aquilo que o emissor deseja informar é precisamente aquilo que o receptor compreende.

Assim, ruído é qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação de uma mensagem, que atrapalha e age contrário à eficácia da informação.

Por isso, o atendente deve trabalhar com a Comunicação de forma que haja menos ruídos possíveis. Isso, através de solicitações de feedbacks constantes, mensagens claras, objetivas e concisas.

Como diria Rivaldo Chinem, Comunicação é como o futebol, todo mundo pensa que entende e dá palpite. Nesse campo, quando a confusão se instala, quebram-se as regras, e os atores, ao entrar em cena, dão caneladas, e o jogo passa a ser um completo vale-tudo.

Já comunicabilidade é o ato comunicativo otimizado, no qual a mensagem é transferida integral, correta, rápida e economicamente.

Ou seja, é fazer com que a comunicação realmente obtenha seu objetivo, que é fazer com que o receptor entenda justamente aquilo que o emissor intencionava.

No atendimento, a comunicação tem o papel essencial. Pois, o atendimento se concretiza através da troca de informações.

O atendente deve ouvir e solicitar feedback ao cliente, visando entender, sem ruídos, aquilo que está sendo solicitado.

É de interesse do cliente e do atendente que a informação seja recebida de forma clara. Porém, sabemos que nem sempre isso é possível.

Assim, o atendente tem o dever de fazer com que o processo de comunicação aconteça da melhor forma, através, de questionamentos que leve à recepção da mensagem.

É importante que primeiramente, o atendente entenda a linguagem do cliente, e estabeleça para si mesmo o mesmo nível. Tudo isso, para que o público em questão, também consiga compreender o que o atendente está dizendo.

Ter o mesmo nível de linguagem não quer dizer utilizar-se da forma incorreta da língua portuguesa. E sim, dispensar de termos técnicos e palavras difíceis nas quais não podem ser de entendimento do cliente.

Esse desnível de linguagem também caracteriza-se como ruídos, e atrapalham o processo de comunicação.

Fazer esse diagnóstico de qual linguagem deve ser utilizada, auxilia no processo de acolhimento das mensagens. Pois, torna a comunicação clara e objetiva, que é um dos fatores essenciais para a qualidade no atendimento.

É muito complexo falar sobre a linguagem adequada utilizada em uma mensagem. Há dois tipos de variações:

- As variações de uso regional de acordo com o espaço geográfico, na qual denominamos *dialeto*.

- As variações que devem ser ajustadas de acordo com o destinatário, tais como: a língua falada, a escrita, a jurídica, dos economistas, dos internautas, etc. A essas variações denominamos *registros*.

Ressaltamos que as variações são usadas para distinção social, qualificando em grupos de origem, formação profissional, escolaridade, etc.

| Língua Falada | Língua Escrita |
|--|--|
| vulgar coloquial despreocupada coloquial culta formal | vulgar despreocupada formal literária |

Falada vulgar: não existe preocupação com a norma gramatical.

Falada coloquial despreocupada: usada na conversação corrente, com gírias e expressões familiares.

Falada culta: linguagem usada em sala de aula, reuniões, palestras, sem fugir da naturalidade.

Falada formal: imita em tudo a escrita, por isso mesmo, soa artificial.

Escrita vulgar: usada por pessoas sem escolaridade e contém vários erros.

Escrita despreocupada: usada em bilhetes ou correspondências íntimas.

Escrita formal: usada em correspondência empresarial com norma gramatical.

Escrita literária: respeita a norma gramatical e utiliza recursos estilísticos de forma inovadora.

Como se pode ver há várias maneiras de expressar as ideias e cada qual é exigida em determinada situação.

O que é Trabalho em equipe:

Trabalho em equipe é quando um grupo ou uma sociedade resolve criar um esforço coletivo para resolver um problema. O trabalho em equipe pode ser descrito como um conjunto ou grupo de pessoas que se dedicam a realizar uma tarefa ou determinado trabalho, por obrigação, ou não.

A denominação trabalho em equipe ou trabalho de grupo surgiu após a Primeira Guerra Mundial, e é um método muitas vezes usado no âmbito político e econômico como um sistema para resolver problemas.

O trabalho em equipe possibilita a troca de conhecimento e agilidade no cumprimento de metas e objetivos compartilhados, uma vez que otimiza o tempo de cada pessoa e ainda contribui para conhecer outros indivíduos e aprender novas tarefas.

Um bom exemplo de uma atuação de trabalho em equipe são os esportes, onde os atletas precisam uns dos outros para conseguir fazer gols ou pontos, a maioria dos esportes são formados por equipes, onde cada um desempenha um papel, para atingir o todo. Muitas pessoas dizem que trabalhar em equipe é mais divertido e fácil do que trabalhar individualmente, pois contribui muito para melhorar o desempenho de todos. Outro bom exemplo de trabalho em equipe é o das formigas e gafanhotos, que dividem-se para pegar alimentos e se um não faz a sua parte, todo o resto fica comprometido, dando um modelo de união e força.

Saber trabalhar em equipe é outro fator importante, e uma característica essencial para profissionais e estudantes, as empresas valorizam muito pessoas que não pensam apenas na sua própria tarefa, e sim naqueles que pensam nos colegas e na empresa em si.

Trabalho em equipe nas empresas

O trabalho em equipe é essencial no contexto empresarial. Quase todos os projetos apresentam melhores resultados quando são desenvolvidos por uma equipe e não apenas por um indivíduo.

Pessoas diferentes pensam de formas diferentes, o que é essencial para estabelecer diferentes soluções para problemas. Algumas técnicas como o brainstorming são muito usuais no âmbito do trabalho em equipe. Além disso, as empresas aplicam diferentes dinâmicas de grupo para potencializar o trabalho em equipe.

Trabalho em Equipe, Personalidade e Relacionamento

O bom funcionamento de uma equipe vai depender da personalidade de cada elemento da equipe e do relacionamento entre eles. Alguns tipos de personalidade são mais compatíveis com outros e quando dois tipos de personalidade compatíveis trabalham juntos, a equipe sai beneficiada.

Um ambiente saudável e agradável é também essencial para o trabalho em equipe. Desta forma, cada elemento deve colocar a equipe em primeiro lugar e não procurar os seus próprios interesses. Além disso, é importante haver empatia para que trabalho exercido seja o mais eficaz e prazeroso possível. Trabalhar em equipe requer muitas horas de convivência, e por isso, a harmonia e respeito devem ser cultivados em todas as ocasiões.

Em se tratando de **trabalho em equipe**, o tricampeão mundial de Fórmula 1, o brasileiro Ayrton Senna, tem uma frase que ainda hoje tem muito a nos ensinar e inspirar. Sua reflexão diz – “*Eu sou parte de uma equipe. Então, quando venço, não sou eu apenas quem vence. De certa forma termino o trabalho de um grupo enorme de pessoas!*”. O ensinamento que ele nos traz é o de que ninguém faz nada só e de que, para trabalhar em conjunto, ter consciência do valor da contribuição do outro faz toda diferença na construção dos resultados.

E você, sabe trabalhar em equipe? Faça esta pergunta por que esta competência é uma das habilidades mais valorizadas atualmente pelo mercado de trabalho e de forma alguma deve ser negligenciada. Embora todos os profissionais tenham suas próprias competências individuais, somente quando seus conhecimentos, ideias e suas experiências se juntam equalizadamente, é que os grupos ficam de fato mais fortes, preparados e competitivos.

Neste sentido, fomentar o trabalho em equipe é um desafio não apenas das empresas brasileiras. Em todo o mundo, as organizações de todos os segmentos e portes estão buscando modelos mais efetivos para formar, coordenar e alinhar seus grupos de profissionais e fazê-los somar suas forças. Neste sentido, uma pesquisa realizada pela Deloitte, empresa de consultoria, em mais de 130 países, constatou que apenas 38% das grandes organizações têm políticas efetivas focadas na formação de times visando o trabalho em equipe.

Na prática, isso quer dizer que embora tenham profissionais trabalhando juntos que, em muitos casos, as operações são feitas de forma geograficamente independente. Isso quer dizer que se uma empresa tem várias filiais, que cada uma delas gerencia suas atividades de forma distinta uma da outra. Ou seja, sem haver um alinhamento sistêmico entre suas ações em equipe.

Na realidade é como se houvessem várias culturas diferentes dentro de uma mesma **cultura organizacional**, o que é impensável quando se fala em alinhamento da missão, visão e dos valores de um negócio. Neste sentido, ainda segundo a pesquisa da De-

loitte, 86% das sete mil empresas entrevistadas considera essencial fazer um alinhamento cultural, de modo a medir, entender, fomentar e alinhar suas ações de forma sistematizada.

Não por acaso, desenvolver uma visão sistêmica sobre seu papel individual e coletivo é um dos primeiros passos para um profissional aprender como trabalhar em equipe. Portanto, busque expandir seu **mindset** neste sentido e procure desenvolver as habilidades necessárias à execução conjunta das ações, tarefas e projetos.

7 Fatores que Dificultam e Sabotam o Trabalho em Equipe

Obviamente que todos os profissionais querem uma chance de se destacar na carreira e conquistar seu espaço, contudo somente quando entendem que os resultados de uma organização são a somatória dos esforços de todos os seus membros é que finalmente podem colher os benefícios da sinergia do conjunto.

É como um time de futebol: para vencer não basta que o atacante marque os gols se a defesa deixar passar todas as investidas do adversário. Como tal, somente quando todos os jogadores tiverem espírito de equipe e colocarem seus objetivos em comum acima dos individuais é que poderá conquistar vitórias e vencer campeonatos. Do contrário, a equipe estará fadada a derrota.

Logo, aprender a trabalhar em equipe se tornou uma necessidade e também um diferencial. Para isso, vou mostrar cinco exemplos de comportamentos negativos que podem dificultar um profissional neste sentido. Confira:

- **Individualismo e Falta de Objetivos**

A ideia de cada um por si e de Deus por todos, embora ultrapassada, ainda faz parte da mentalidade de muitos profissionais que acreditam que sozinhos são melhores e mais fortes do que trabalhando em conjunto. Este **individualismo** é também um dos maiores dificultadores na hora de formar as equipes de trabalho, pois quando os interesses não estão alinhados, dificilmente a empresa consegue alcançar os resultados esperados.

Outro ponto que impacta diretamente na sinergia de um grupo é a falta de objetivos, pois quando os alvos não estão bem definidos, maiores são as chances da equipe se dispersar e perder completamente o foco. Isso além de aumentar a improdutividade também deixa os colaboradores desmotivados.

- **Liderança Despreparada**

É **papel do gestor** formar equipes de alto desempenho; com profissionais com conhecimentos e experiências complementares, que possam juntos colaborar para o crescimento um do outro, construir projetos importantes e ser bem-sucedidos em suas ações. Contudo, quando o líder não tem preparo ou tato para unir no momento certo as pessoas certas e, especialmente, para gerenciar a execução do seu trabalho, o que poderia ser uma força acaba se tornando uma fraqueza.

- **Falta de Comprometimento**

O trabalho em equipe só funciona quando todos estão verdadeiramente comprometidos, motivados e engajados em fazer o seu melhor. Isso significa em dar as melhores ideias e soluções, propor mudanças positivas e em contribuir ativamente para o alcance efetivo dos resultados projetados.