



REVOLUÇÃO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO NO NOVO NORMAL

Alessandra Antônia Pereira (Autora), e-mail: aleantony.jor@gmail.com

Patrícia Barbosa Alves de Almeida (Autora), e-mail: balvespaty@hotmail.com

828

Associação Goiana de Administração / Comitê Científico / Goiânia/GO

Resumo: Este artigo tem por objetivo compreender as mudanças ocasionadas nas relações interpessoais no trabalho no novo normal, expondo algumas teorias das relações humanas. Inicialmente traz o retrato do cenário econômico atual do Brasil em virtude do vírus Covid-19. A proposta apresenta dados estatísticos levantados pelo IBGE no ano de 2020. Em seguida, são abordados relatos de autores da área sobre relacionamento interpessoal no trabalho por meio de pesquisa bibliográfica qualitativa em livros e artigos. São apresentadas ainda as teorias de Elton Mayo, Max Weber e Abraham Maslow. Depois, são abordados os principais impactos ocasionados no novo normal, evidenciando as relações interpessoais com fatores de influência ligados a Revolução 4.0 e ao período pandêmico. As análises permitem identificar que as interações entre as pessoas no ambiente de trabalho contribuem para a construção de relacionamentos saudáveis e com isso, possibilitam a solução de conflitos de forma eficaz no ambiente organizacional.

Palavras-Chave: Relacionamento Interpessoal, Revolução 4.0, Covid-19.

1 Introdução

O objetivo primeiro desse artigo é compreender as mudanças ocasionadas nas relações interpessoais no trabalho no novo normal. E, nessa perspectiva, analisar os impactos que a pandemia ocasionada pelo vírus SARS-CoV-2, Covid-19, geraram nas economias mundial e doméstica, principalmente nas atividades econômicas da indústria e do comércio.

O Covid-19 colocou o mundo em pausa. Muitos tiveram que repensar as suas prioridades, modificar rotinas, administrar o tempo e as relações sociais. Nesse contexto, foi necessário adotar várias medidas preventivas de contenção da doença, dentre elas, o isolamento social. Autoridades governamentais buscaram, por meio de decretos, minimizar o caos e garantir a segurança das pessoas. Como foi o caso do Distrito Federal, que sancionou o Decreto 40.509 de 11 de março de 2020, suspendendo eventos de qualquer natureza.



O presente artigo foi desenvolvido por metodologia de pesquisa bibliográfica que é detalhada e exploratória. Seu caráter qualitativo permite maior conhecimento do assunto pesquisado e pode ser descrito como um processo que envolve leitura, análise e interpretação dos textos.

A escolha do tema veio com a necessidade de compreender as relações interpessoais depois de uma crise. Inicialmente esse fato que gerou sofrimento em grande parte da sociedade, pôde ser enfrentado por alguns como uma nova oportunidade. É o que reforçam Oliveira, C. Et al. (2012, p.24) “[...] pois, se conseguirmos detectar essa diferença, talvez possamos educar para que consigamos não só resistir ao sofrimento, mas também transformá-lo (olhos nos olhos, sem negação) em fonte de maior sabedoria.”

O resultado dessa pesquisa pode parecer óbvio, por ser algo que surgiu de maneira inesperada e estar em voga na mídia. Porém, o assunto abordado trata de mudanças de comportamento decorrentes de um cenário pandêmico que são irreversíveis e que ainda serão debatidos por muito tempo.

Sob esse viés, o desafio que segue é a retomada e continuidade tanto da atividade econômica quanto da atuação profissional. Dessa forma, surge a indagação de como serão essas relações sociais daqui em diante e talvez seja essa a pergunta mais frequente nos tempos atuais.

2 O cenário pandêmico na economia brasileira

O vírus SARS-CoV-2, Covid-19 refletiu no cenário econômico mundial e no Brasil não foi diferente e diversos fatores ocasionaram danos econômicos. Na segunda quinzena de junho de 2020, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE apresentou dados com o objetivo de estimar os impactos da pandemia da COVID-19 na economia brasileira. Essa pesquisa, considerada experimental, recebeu o nome de Pulso Empresa.

Das empresas em funcionamento, 62,4% reportaram que a pandemia teve um impacto negativo. Enquanto que 14,8% reduziram o número de funcionários. Quanto a realização do pagamento de rotina, 52,9% indicaram dificuldade. E por fim, das empresas em funcionamento, 28% anteciparam as férias dos funcionários e 39% adotaram pelo menos uma medida com o apoio do governo.

Outros indicadores importantes nesse cenário é a variação das atividades econômicas, do desemprego e do Produto Interno Bruto – PIB.

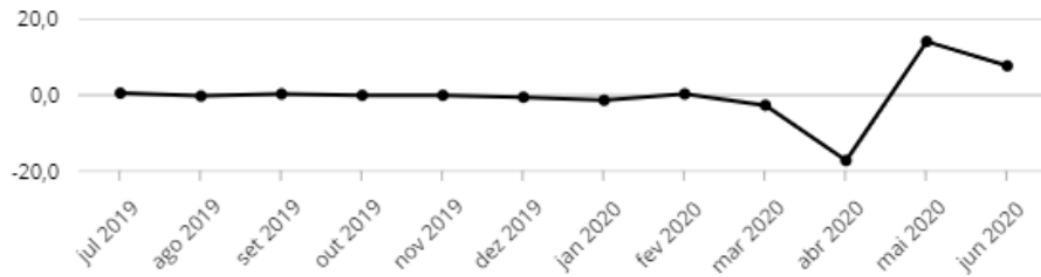
Figura 1 - Variação mensal da atividade no comércio varejista



Variação mês / mês anterior com ajuste sazonal - Brasil

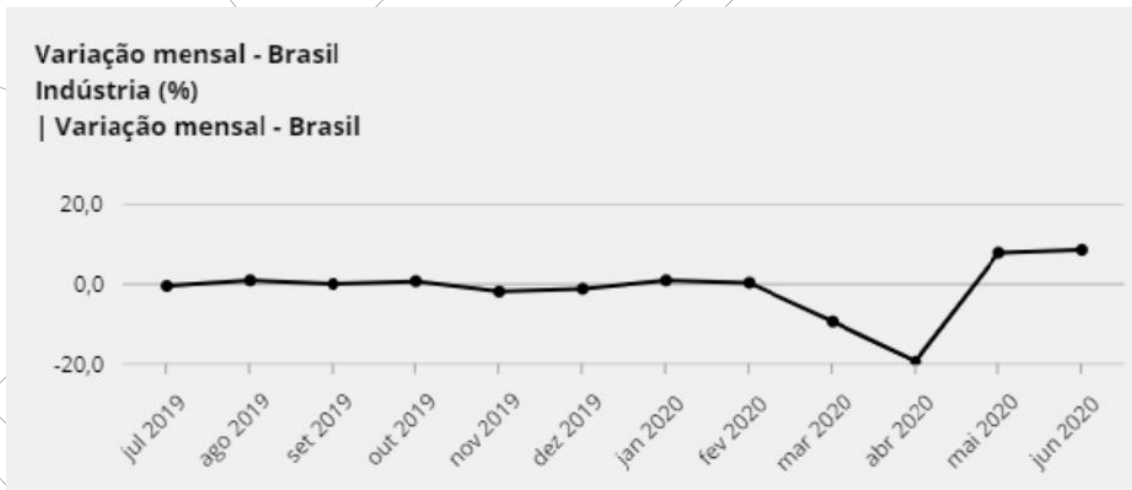
Comércio (%)

| **Variação mês / mês anterior com ajuste sazonal - Brasil**



Fonte IBGE

Figura 2 - Variação mensal da atividade industrial



Fonte IBGE

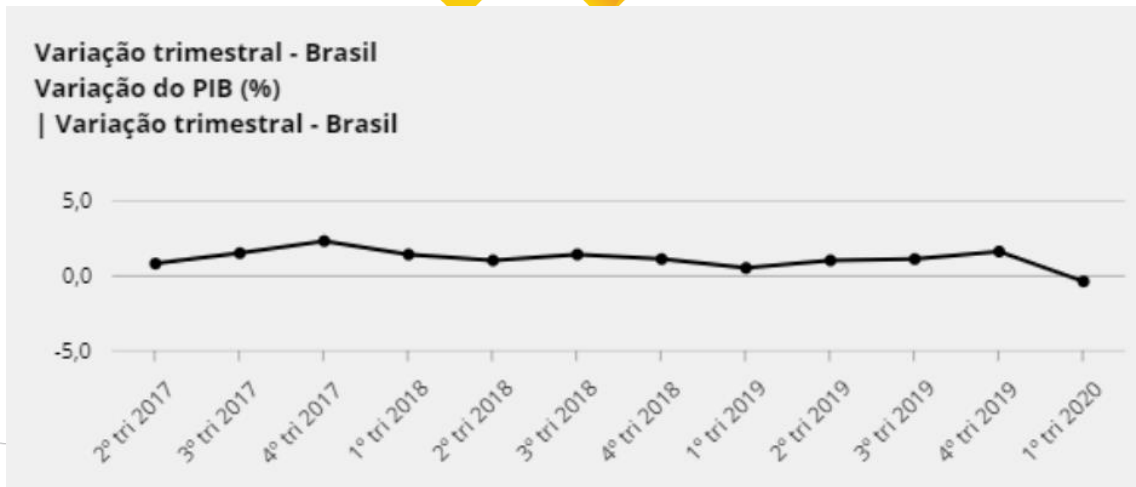
Figura 3- Variação trimestral do desemprego



Fonte IBGE



Figura 4 –Variação trimestral do PIB



Fonte IBGE

831

Os gráficos apresentados mostram que as atividades econômicas tiveram fortes quedas em abril, enquanto que o índice de desemprego aumentou consideravelmente no primeiro trimestre de 2020. Nesse mesmo período, houve queda na variação do PIB.

As relevâncias dos dados apresentados nessa pesquisa mostram-se importantes para verificar e analisar os impactos no cenário econômico do país. Comprova-se quedas no desempenho econômico e aumento no nível de desempregados coincidentes com o período de pandemia da Covid 19.

O crescimento do desemprego além de ocasionar queda na renda das famílias e retrain o consumo, ainda gera insegurança e instabilidade para os indivíduos. O economista Eduardo Araújo, citado por Geraldo Campos Jr. no jornal A Gazeta, defende que “há um empobrecimento coletivo das pessoas diante da perda salarial com essas medidas, ou porque ficaram desempregadas ou ainda porque são autônomos e não estão tendo como trabalhar”. (CAMPOS, 2020).

Diante disso, há a compreensão de que a insegurança populacional acerca da sua condição econômica e empregatícia pode afetar as relações interpessoais, especialmente no ambiente de trabalho. Segundo Zanini (2005, p.3) “nas hierarquias, a confiança é considerada um mecanismo implícito de coordenação e controle, resultado de relações interpessoais e normas sociais, que contribui para a formação de ações cooperativas entre os membros de uma organização” (apud BRADACH e ECCLES, 1989, p.282).

3 Relacionamento interpessoal no trabalho



O trabalho tem, historicamente, a intenção de humanizar o homem, pois é através dele que o indivíduo se reconhece enquanto sujeito histórico capaz de agir e transformar sua realidade.

Sachuk e Araújo (2007) reforçam o caráter central do trabalho para a humanidade quando afirmam que, ao longo de toda a história da evolução humana, o trabalho foi algo determinante para a manutenção da vida do homem, tanto individual como coletiva. Para os autores, a humanidade se estrutura histórica e politicamente, quase em sua totalidade, em função do conceito de trabalho. Assim, separar o trabalho da existência das pessoas é muito difícil, senão impossível, diante da importância e do impacto que o trabalho nelas provoca (JACQUES, 1996). (apud NEVES, et. al. 2018, p.3).

Dessa forma, o trabalho integra a pessoa no meio em que vive, daí o seu papel social. E é nesse contexto que as relações interpessoais acontecem no ambiente laboral. As novas experiências ocupacionais, durante o isolamento social, a exemplo do home office, darão ênfase à necessidade das organizações em terem funcionários cada vez mais criativos, inovadores, autônomos e atuantes. E assim, criar possibilidades de melhorar as relações interpessoais dentro e fora do ambiente organizacional.

O Relacionamento interpessoal é um tema conhecido e amplamente abordado nas Teorias das Relações Humanas. O cientista Elton Mayo defendia que o comportamento tradicional é visto sob a ótica de um objetivo social positivo, a felicidade individual e a saúde da sociedade dependem do surgimento de um significado de relação social do indivíduo.

Chiavenato (2010) acrescenta que o relacionamento interpessoal representa o comportamento humano que gera confiança e participação entre os indivíduos. “As pessoas não atuam isoladamente, mas por meio de interações com outras pessoas para poderem alcançar seus objetivos” (CHIAVENATO, 2010, p. 115).

Nesse contexto, Max Weber também estudou e desenvolveu o conceito de relação social que ele define como um conjunto de normas comportamentais que orientam as interações entre membros de uma sociedade. Portanto, as relações que as pessoas têm nos diversos contextos sociais em que estão inseridas, como ambientes familiares, escolares e profissionais, são marcadas por esse conjunto de normas comportamentais que orientam as ações dos membros dessa relação.

O relacionamento interpessoal é, portanto, parte fundamental dos resultados de toda organização, isso por que são os recursos humanos que executam as ações que movimentam os negócios. Esse ramo organizacional demonstra a importância de as empresas compreenderem as pessoas como parceiros e como diferencial competitivo mercadológico. Isso significa dizer



que indivíduos satisfeitos e motivados no ambiente de trabalho geram resultados positivos para a organização, e as relações interpessoais no trabalho, quando saudáveis e seguras, é sim um fator motivacional.

O relacionamento interpessoal é, portanto, parte fundamental dos resultados de toda organização, isso por que são os recursos humanos que executam as ações que movimentam os negócios. Esse ramo organizacional demonstra a importância de as empresas compreenderem as pessoas como parceiros e como diferencial competitivo mercadológico. Isso significa dizer que indivíduos satisfeitos e motivados no ambiente de trabalho geram resultados positivos para a organização, e as relações interpessoais no trabalho, quando saudáveis e seguras, é sim um fator motivacional.

O teórico das relações humanas A. H. Maslow desenvolveu sua teoria a partir do conceito de hierarquia das necessidades. Ele afirma que as necessidades individuais são dispostas em uma pirâmide e distribuída em níveis de importância, sendo a mais baixa denominada fisiológica e a mais ampla de autorrealização. Um dos níveis apresentados por Maslow é o da necessidade social, relacionada aos vínculos criados e ao senso de participação de uma equipe. Esse conceito pode ser inserido em todos os ambientes, inclusive no contexto institucional. (CHIAVENATO, 2003).

Segundo Carvalho (2009) as pessoas necessitam viver em sociedade e interagir com outras pessoas, pois assim constroem uma relação de troca de saberes e experiências. Essa interação social é o que permite que as pessoas saibam lidar com diversas situações, além de dar mais significados às suas vidas.

As relações interpessoais da equipe e a consciência profissional são tão ou mais importantes do que a qualificação individual para as tarefas. Se os membros se relacionam de maneira harmoniosa, com simpatia e afeto, as probabilidades de cooperação aumentam muito, a sinergia pode ser atingida e os resultados produtivos surgem de modo consistente (CARVALHO, 2009, p. 109).

Dessa forma, um relacionamento pode ser determinado ou alterado em decorrência de situações conflituosas, e essas, por sua vez, podem ser interpessoal ou intrapessoal, ou seja, uma relação pode ser impactada por conflitos com outras pessoas ou ainda por conflitos internos. Por isso, para um bom relacionamento é necessário saber lidar com os sentimentos interpessoais e com seus próprios sentimentos.

4 O novo normal: impactos nas formas de relacionamento interpessoal no trabalho



O advento do novo normal, em decorrência da condição pandêmica, trouxe mudanças significativas com resultados irreversíveis ao cotidiano das pessoas. A inserção forçada de novos padrões fez com que diversas atividades passassem a ser desenvolvidas em casa, como o trabalho, estudo e lazer.

Sabe-se que toda revolução gera transformação. Um exemplo disso são as Revoluções Industrial, que ao passarem por fortes mudanças nos processos produtivos, tiveram como principais consequências, formas contemporâneas de relacionamento no trabalho e no estilo de vida dos trabalhadores

Nesse sentido, a Revolução 4.0 apresenta-se como outro importante fator de influência no novo normal que coincide com período pandêmico. Essa fase é caracterizada pela evolução da internet, que deixa de ser apenas meio de comunicação e informação e passa a figurar fortemente às linhas de produção, principalmente pela presença da inteligência artificial. Segundo Klaus Schwab, a Revolução 4.0 “transformará fundamentalmente a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos”.

À luz desse pensamento, é possível abordar a culminância entre a Revolução 4.0 e o cenário da pandemia imposta pela proliferação do vírus Covid 19, em que ambos impactam diretamente nas formas de relacionamento interpessoal no cenário organizacional.

Um dos resultados dos impactos oriundos da indústria 4.0 é a alta redução tanto nos postos de trabalho quanto em atividades que exige funções repetitivas mais braçais, atingindo fortemente o setor da mão de obra. Os colaboradores terão um papel mais técnico e estratégico, a atividade exercida tende a ficar muito mais flexível onde pessoas terão de lidar com máquinas e ao mesmo tempo com sistemas inteligentes. (MATA, VANESSA DA SILVA. et. Al., 2018).

Nesse contexto social, o cenário pandêmico da atualidade traz diversas mudanças no comportamento das pessoas tornando possível analisar os impactos e as formas de relacionamento no ambiente de trabalho.

A convivência com as pessoas requer novos códigos de conduta que contemplam a necessidade de medidas de segurança como a restrição ao contato físico e hábitos de higiene. O trabalho em equipe englobará o cuidado com o outro, pois as incertezas geradas por esse momento pandêmico produzirão impactos socioeconômicos. A resolução de problemas será de forma coletiva, mediando os conflitos e sem desgastar as relações.

Nesse ínterim, desenvolver empatia, gentileza, bom humor, otimismo, autoconhecimento, proatividade serão referências não apenas às características individuais, mas também aos conceitos engendrados no comportamento social voltado ao novo normal.

5 Considerações finais



A retomada das atividades econômicas após o isolamento social está repleta de desafios, dentre eles, o relacionamento interpessoal. Esse comportamento vê agora em vias de criar e recriar vínculos de forma empática, criativa e inovadora, sem esquecer das instabilidades emocionais que ainda decorrem do registro pandêmico. Atitudes que antes dessa crise eram tidas despercebidas, agora terão novo olhar. O frequente cuidado com a higiene e saúde, a solução de conflitos de forma positiva, comunicação empática para estreitar as relações, o uso efetivo das ferramentas tecnológicas. O distanciamento social será lembrado e executado sempre que necessário e por conscientização, o novo normal ocorrerá de forma espontânea.

835

Certamente, aspectos importantes do dia a dia passam a ser vistos de modo diferente. A forma de consumo de bens e serviços, os cuidados com a saúde, o contato com as pessoas, as relações de trabalho e de estudo. Nessa conjuntura, a pandemia representa, sem dúvida alguma, uma revolução nas relações sociais, com registros positivos e negativos. Algumas pessoas sairão emocionalmente melhores, mas outras não, justamente por não conseguir apreciar a oportunidade nos momentos de crise.

Dessa forma, entender os sentimentos e conflitos internos podem levar à compreensão das relações no trabalho. Isso ajuda a criar um clima organizacional sadio para todos, ou seja, o relacionamento interpessoal positivo contribui para um ambiente organizacional com melhor desempenho.

Assim, o resultado mais esperado desse isolamento social é que as emoções geradas e acumuladas durante esse período tragam a capacidade de desenvolver empatia e priorizar o outro. Desenvolver um ambiente de trabalho empático predispõe melhores relações interpessoais e direciona os colaboradores à inovação, à assumirem riscos e à encararem os desafios, especialmente agora no novo normal.

7 Referências

CAR JR, Geraldo. **Ponto a ponto: os impactos da pandemia na economia e no seu bolso.** Disponível em: <https://www.agazeta.com.br/es/economia/ponto-a-ponto-os-impactos-da-pandemia-na-economia-e-no-seu-bolso-0620>. Acesso em 12 de Ago 2020.

CARVALHO, Maria do Carmo Nacif de. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo.** Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria geral da administração - uma visão abrangente da moderna administração nas organizações.** Edição compacta. 7ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.



CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à Teoria das organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/28291-pesquisa-pulso-empresa-impacto-da-covid-19-nas-empresas.html?edicao=28390&t=destaques>. Acesso em 12 de Ago 2020.

MATA, Vanessa da Silva. et. al. **Indústria 4.0: a Revolução 4.0 e o Impacto na Mão de Obra**. DOI: Rev. Cienc. Exata Tecnol., v. 13, n. 13, p. 17-22. 2018.

NEVES, Diana Rebello. et. al. **Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library**. Programa de Pós-Graduação em Administração – Universidade do Grande Rio (UNIGRANRIO) Cad. EBAPE.BR, v. 16, nº 2, Rio de Janeiro. 2018.

Resumo da Revolução Industrial. Beduka. 2020. Disponível em: <https://beduka.com/blog/materias/historia/resumo-da-revolucao-industrial/>. Acesso em 13 de Ago 2020.

ISBN nº 978-65-993495-0-8