



IES EAD

Instituto Educacional Sampa
Cursos EAD



PÓS
GRADUAÇÃO

Apostila

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
E ÉTICA PROFISSIONAL**



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	03
2 Relacionamento Interpessoal.....	04
3 A Ética Humana.....	09
4 Ética nas Relações.....	15
5 REFERÊNCIAS.....	20



1 INTRODUÇÃO

Olá Alunos,

O presente material traz um conteúdo sobre relacionamento interpessoal e a ética profissional. Sabe-se que a maneira com que nos relacionamos com outras pessoas é essencial para nosso crescimento pessoal e profissional e, por isso, este material oferece uma leitura sobre o que é o relacionamento interpessoal e como a ética age nas ações humanas.

É um conteúdo que tem importância fundamental para que possamos pensar na maneira com que tratamos o outro e quais consequências teremos com isso. Dessa forma, o primeiro tópico a ser estudado será o relacionamento interpessoal onde trará a maneira como um indivíduo trata o outro e como isso é relevante para ambos. Em seguida, será estudada a ética humana e suas concepções na vida do indivíduo ao longo do tempo, e, por fim, será estudada a ética nas relações em geral.

Espera-se que façam um bom aproveitamento deste material e que o mesmo contribua grandiosamente para seu aprendizado.

Bons estudos!



2 Relacionamento Interpessoal



Fonte: www.virtude.com

Relacionamento interpessoal nas organizações pode-se dizer que é a maneira com que o individuo se relaciona com o outro, o tipo de relação estabelecida com o outro.

Comunicar vem do latim *communicare*, que significa colocar em comum, partilhar, entrar em relação com. Comunicar é, então, trocar idéias, sentimentos e experiências entre pessoas que conhecem o significado daquilo que se diz e do que se faz. A comunicação desempenha um vasto conjunto de funções indispensáveis à própria natureza da existência humana. Por trás do estudo das funções da comunicação, está implícita uma determinada concepção acerca do que é comunicar.

Dessa concepção decorrem diferentes formas de explicar o como e o porquê dos processos comunicacionais. Entre as funções mais usuais da comunicação são apontadas todas aquelas que visam fins pessoais ou sociais. Comunicamos para informar e estarmos informados, para formar e influenciar atitudes e crenças, por



simples prazer, para realizar tarefas em grupo, para criar e manter organizações, ou para inovar.

Quando transmitimos uma mensagem, oral ou escrita, é fundamental sabermos não só o significado que atribuímos às coisas, aos nossos gestos (comunicação não-verbal), às palavras e expressões, mas também às possíveis significações que as outras pessoas, com quem comunicamos, possam dar-lhe. Caso contrário, poderão surgir barreiras à comunicação.

Comunicar é trocar mensagens. Embora a situação de comunicação possa se apresentar de muitas maneiras diferentes, comporta sempre alguns elementos que lhe são característicos. O emissor: é aquele que emite, envia, transmite a mensagem. O emissor deve ser capaz de construir mensagens que sejam compreendidas pelo receptor. O receptor: é o indivíduo que recebe a mensagem. Este deve estar sintonizado com o emissor, de forma a entender a mensagem, ele será mais receptivo quanto maior for a sua abertura ao outro.

A mensagem é o conteúdo da comunicação (conjunto de sinais com significado: ideias, sentimentos, conjunto de símbolos emitidos pelo emissor). O código: é o conjunto de sinais e regras que permite transformar o pensamento em informação que possa ser entendida, na sua globalidade, pelo receptor. O emissor utiliza o código para construir a sua mensagem - operação de codificação - (é capaz de construir mensagens com significado e que sejam entendidas pelo receptor), enquanto que o receptor utiliza esse mesmo código para compreender a mensagem - o receptor decodifica a mensagem (é capaz de interpretar a mensagem, compreendê-la, dar-lhe um significado). O canal: é o suporte físico por meio do qual passa a mensagem do emissor para o receptor. O canal mais comum é o ar, mas existem outros - a carta, o livro, o rádio, a TV, a Internet, etc. o contexto: é o conjunto de variáveis que rodeiam e influenciam a situação de comunicação. Ruído: existe outro elemento fundamental que entra no processo de comunicação, designado ruído. Inclui tudo aquilo que perturba ou distorce o processo de comunicação. Os ruídos que adulteram a comunicação podem surgir em qualquer altura do processo e se tornam barreiras para uma comunicação eficaz.

Em comunicação, um ruído é tanto um barulho (fisicamente perceptível), como uma ideia ou sentimento que esteja perturbando a eficácia do processo comunicacional. O *feedback*: ou informação de retorno é o que permite aferir a



eficácia da comunicação e de que forma a mensagem está chegando ao interlocutor. Serve para corrigir deficiências ou equívocos e reforçar a comunicação. Favorece a sintonia. O *feedback* é a mensagem que é enviada ao emissor e que lhe transmite como as suas comunicações e atitudes foram percebidas e sentidas pelo receptor. A eficácia do *feedback* é tanto maior quanto maior for a confiança existente entre os intervenientes.

Empatia nada mais é do que a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro. Se formos realmente capazes de realizar essa capacidade, estaremos atentos para modificar a nossa comunicação, no sentido de estarmos transmitindo a nossa mensagem em um nível compatível com a capacidade de percepção do nosso interlocutor. Estaremos, assim, aptos a, realmente, transmitirmos aquilo que pretendemos. A empatia é, portanto, muito importante, não só na transmissão da mensagem, como na percepção do *feedback* que nos chega do receptor. As funções da comunicação

A comunicação representa uma necessidade pessoal e social de relação entre as pessoas, de trocar ideias e sentimentos. Por isso apresenta diversas funções, entre as quais: Informação, persuasão e motivação, educação, socialização. distração. As finalidades essenciais da comunicação são: influenciar outros indivíduos, expressar sentimentos ou emoções e receber, pedir, dar ou trocar informações. O *feedback*, uma palavra adotada do inglês, mas já usualmente empregada na nossa linguagem comum, não é somente um elemento essencial do processo de comunicação, significa informação de retorno, por isso é também uma ferramenta da comunicação a qual nos utilizamos para elogiar, esclarecer ou corrigir alguém.

Os efeitos positivos do *feedback* apoia e fomenta comportamentos corretos, na medida em que os reconhece. Corrige comportamentos que não correspondem à intenção do emissor ou comportamentos incorretos, quer para o próprio emissor, quer para o grupo. Clarifica as relações entre as pessoas e ajuda a compreender melhor o outro. Para que um *feedback* se torne eficaz, deverá ser: aplicável, neutro, oportuno, solicitado, objetivo, direto, específico, comprovado. Em qualquer processo comunicacional é essencial se fazer o *feedback*, para que possamos ter a certeza de que a mensagem foi corretamente interpretada, isto é, para podermos avaliar se fomos capazes de transmitir corretamente aquilo que pretendíamos.



Existem três tipos de comunicação, sendo a comunicação: comunicar envolve toda uma série de atividades: conversar, persuadir, ensinar, negociar. Para ser competente em qualquer delas, é essencial perceber o que é uma comunicação e desenvolver as capacidades necessárias para nos tornarmos mais eficazes. Saber onde as coisas podem correr mal, já é um bom ponto de partida quando se começa a busca de uma comunicação eficaz. A Linguagem Verbal: quando emitimos uma mensagem, podemos utilizar vários códigos, entre esses existem as palavras. Quando a comunicação é realizada por meio das palavras, estamos utilizando a linguagem verbal. A linguagem verbal pode ser escrita ou oral. A Linguagem não-verbal Nós comunicamos utilizando a linguagem não-verbal por meio dos nossos gestos, posturas, expressões faciais, tom de voz, silêncio, etc. Comunicamos, igualmente, pela roupa que vestimos e dos complementos que usamos. É mediante a comunicação não-verbal que transmitimos muitas das nossas emoções e dos nossos sentimentos.

Relacionamento Interpessoal como fator diferencial no atendimento ao cliente Não existem duas pessoas que ajam exatamente do mesmo modo. Todos os indivíduos têm modos mais ou menos estáveis de comunicar. Mesmo que uma pessoa consiga comunicar de diferentes modos e saiba fazê-lo, ela escolhe sempre a maneira que mais gosta de se relacionar com os outros. Por isso, podemos considerar que existem estilos de comunicação que não são mais do que formas diferentes de abordar a situação interpessoal (relação entre pessoas). Todas as pessoas têm determinados estilos disponíveis para utilizar conforme as situações, mas há um estilo que sempre prevalece. O estilo é eficaz em função da situação em que se aplica. É a utilização de um determinado estilo de forma indiscriminada, qualquer que seja a situação, que dá origem a problemas interpessoais.

A comunicação entre as pessoas nem sempre funciona bem. Para isso é necessário aprender algumas habilidades e adquirir conhecimentos sobre as consequências de cada uma das atitudes próprias do processo de relacionar-se. Uma das habilidades a aprender é a de confiar. A confiança não é um ato de magia, nem se obtém mecanicamente, também, não é algo que se possa obter pela força.

Se alguém persiste em não nos compreender, continua a duvidar da nossa competência ou das nossas boas intenções, há habilidades que permitem modificar a percepção dessa pessoa a nosso respeito. Para obter a confiança dos outros,



devemos tomar a iniciativa e não esperar que o outro a tome primeiro. Se queremos ser vistos como pessoas de confiança, temos que fazer o primeiro gesto, o que implica sempre um certo risco.

Existem algumas formas de comunicação: o agressivo, passiva e assertiva. Se uma pessoa não tem a comunicação assertiva, ela tende a desenvolver comunicação agressiva ou passiva perante determinadas situações ou pessoas.

A forma assertiva é onde o individuo fala o que pensa respeitando as diferenças do próximo. A forma agressiva onde o individuo fala o que pensa não importando o que o outro irá sentir. A comunicação passiva é aquela que foge de qualquer confronto.

Na comunicação agressiva: A fala nunca é dela, sempre utilizando os termos “você deveria, você não fez, etc” e na postura, mantém olhar fixo, a voz alta, a fala fluida e rápida, e os gestos são de ameaça, a postura é intimatória.

A comunicação passiva é aquela que prefere não expor sua opinião a fim de evitar conflitos, pois, não quer ser mal interpretada e aceita tudo o que dizem se fazendo de tapete para os outros.

Fala assertiva não importa o quão diferente um individuo é do outro, olhando nos olhos, tratando o próximo com respeito, fala o que pensa e respeita o que o outro sente de diferente e a fala é completamente diferente. A pessoa assertiva expressa sua opinião mas também se importa com a opinião do outro.

É certo que todos os tipos de comunicação tem consequências, positivas e negativas. Uma pessoa que tenha uma comunicação agressiva tem como consequências para sua vida conflitos interpessoais, perda de oportunidades, danos aos outros, sensação de estar sem controle, autoimagem negativa, culpa, frustração, tensão, rejeição dos outros e solidão.

A comunicação passiva faz com que o individuo tenha conflitos interpessoais pois ela não expressa o que ela quer e deseja. Gera danos a si mesmo, perda de oportunidades, autoimagem negativa, desamparo, depressão, rejeição dos outros e solidão.

Na comunicação assertiva existem algumas perdas, de energia, de tempo porque dá muito trabalho devido a maioria das pessoas não terem aprendido a se comunicar de forma assertiva. A consequência disso facilita a resolução de conflitos, aumenta o senso de autoeficácia e a autoestima, melhora a qualidade nos



relacionamentos e sentimento de tranquilidade. Um ambiente que gira em torno da passividade ou da agressividade é considerado um ambiente, doente. Um ambiente que não promove qualidade de vida a sua equipe.

3 A Ética Humana



Fonte: www.queconceito.com.br

Antes de definir o conceito propriamente dito da ética, é necessário fazer menção a diferença e entender a moral e o direito. De acordo com Goldim (2003), a moral estabelece regras que são assumidas pela pessoa, como forma de garantir o seu bem-viver. Na realidade, a moral tem a ver com os costumes. A moral tem papel importante, por ser produto resultante da ética. Assim, é necessária uma definição concreta sobre estes dois temas.

Moral vem do latim *mos* ou *mores*, “costume” ou “costumes”, no sentido de conjunto de normas ou regras adquiridas por hábito. A moral se refere, assim, ao comportamento adquirido de modo de ser conquistado pelo homem. Ética vem do grego *ethos*, que significa analogamente “modo de ser” ou “caráter”, enquanto forma de vida também adquirida ou conquistada



pelo homem. Assim, portanto, originariamente, *ethos* e *mos*, “caráter” e “costume”, assentam-se num modo de comportamento que não corresponde a uma disposição natural, mas que é adquirido ou conquistado por hábito. (VÁSQUEZ, 2008, p.24)

Com os temas moral e direito diferenciados e entendidos, é possível definir o conceito da ética em essência, que de acordo com Moita (2008, p.18) A palavra ética é originada do grego “*ethos*”, que pode significar tanto costumes, conduta como caráter. A ética tem relação com tudo que é bom ou que seja moralmente aceito”. A ética pode ser entendida, dentre outras formas, como um tipo de reflexão filosófica sobre os atos dos indivíduos, de maneira diferente do que fazem os psicólogos, os sociólogos, os biólogos e os demais pesquisadores dos atos dos humanos. (VALLS, 2006, p.07). O

objetivo da ética é o estudo do comportamento humano e o seu objetivo é estabelecer níveis de convivência aceitáveis entre os indivíduos de uma sociedade. (LISBOA, 1997, p.130). A partir também da ideia de que os problemas da ética estão diretamente ligados aos fundamentos da dignidade humana, ou seja, aos princípios e perspectivas que norteiam o comportamento humano em vista da excelência ou do bem, qual sejam. A dimensão religiosa da ética, a dimensão filosófico-antropológico da ética e dimensão científica da ética (GOLDIM, 2003, p.440).

Ética profissional pode ser definida com um conjunto de regras de condutas que devem ser seguidas e respeitadas em todo e qualquer ambiente de trabalho, com o intuito de respeitar seu semelhante no exercício da profissão. Assim, a ética é a ação reguladora que faz com que um respeite o outro no ambiente de trabalho. (FORTES, 1998)

A Ética é o estudo geral do que é bom ou mal, correto ou incorreto, justo ou injusto, adequado ou inadequado. Um dos objetivos da Ética é a busca de justificativas para as regras propostas pela Moral e pela Direito. Ela é diferente de Moral e Direito – pois não estabelece regras. Esta reflexão sobre a ação humana é que caracteriza a Ética. (GOLDIM, 2003). “Na prática a profissão dela beneficia, assim como utente do serviço também desfruta de tal utilidade. Isso não significa, entretanto, que tudo que é útil entre duas partes o seja para terceira e pra sociedade. ” (SÁ, 2009.p.156). Assim, a ética tem grande importância na vida profissional, pois está diretamente relacionada ao nosso comportamento e nosso relacionamento com as pessoas, visando o melhor convívio. (CANTIDIO, 2012).



No intuito de mostrar a importância da conduta ética, Cantidio ainda afirma, A postura ética, portanto, é de suma importância para nossa vida profissional e manter as atitudes éticas faz com que os colaboradores alcancem a eficiência através da obediência à legislação e diretrizes da organização. Além disso, manter uma postura ética organizacional poderá levar o colaborador a conquistar seus sonhos, pois terá uma vida pautada em cumprir as regras fielmente. (CANTIDIO, 2012) “Na prática a profissão dela beneficia, assim como o usuário do serviço também desfruta de tal utilidade. Isso não significa, entretanto, que tudo que é útil entre duas partes o seja para a terceira e para a sociedade.” (SÁ, 2009.p.156).

Segundo Vásquez (1998), Ética é a ciência que estuda o comportamento humano; neste sentido é relevante compreender que a mesma tem suas raízes no campo da Moral. Assim, a Ética é a ciência; a Moral é o objeto de estudo dessa ciência. Logo, “[...] Ética e Moral se relacionam, pois como uma ciência específica e seu objeto [...]” (ibidem, 1998, p.14).

A palavra Moral vem do latim *mos ou mores*, “costume” ou “costumes”, está relacionado com um conjunto de normas ou regras adquiridas por hábitos. A ética vem do grego *ethos*, que significa “modo de ser” ou “caráter”, também forma de vida adquirida por hábitos. O autor supracitado ressalta ainda que, a visão histórica³ da Ética como ciência poderá nos esclarecer se realmente houve progresso no comportamento moral do homem em sociedade; e juntamente com outras ciências⁴ que também estudam o comportamento humano, poderemos ter uma visão mais ampla do contexto. Assim:

A ética tende a estudar um tipo de fenômenos que se verificam realmente na vida do homem como ser social e constituem o que chamamos de mundo moral; ao mesmo tempo, procura estudá-los não deduzindo-os de princípios absolutos ou apriorísticos, mas aprofundando suas raízes na própria existência histórica e social do homem (ibidem, 1998, p. 16).

Percebe-se que além da Ética (ciência) fazer parte da história e progresso do comportamento do homem em sociedade; a Moral também se faz presente no comportamento do homem desde o início dos tempos. Se considerarmos que a mesma só poderá existir no envolvimento do indivíduo com o outro. Neste sentido, Vásquez esclarece qual é a função das doutrinas éticas:

As Doutrinas Éticas fundamentais nascem e se desenvolvem em diferentes épocas e sociedades como respostas aos problemas básicos apresentados



pelas relações entre os homens, e, em particular, pelo seu comportamento moral efetivo. Por isto, existe uma estreita vinculação entre os conceitos morais e a realidade humana, social, sujeita historicamente à mudança. Por conseguinte, as doutrinas éticas não podem ser consideradas isoladamente, mas dentro de um processo de mudança e de sucessão que constitui propriamente a sua história [...] (1998, p. 228).

As doutrinas éticas possuem uma historicidade própria em cada fase, considerando as ideias de cada pensador. Neste caso, elas são classificadas segundo Vásquez, em: *Ética Grega*, *Ética Cristã Medieval*, *Ética Moderna* e *Ética Contemporânea*. Essa estrutura mostra as peculiaridades de cada época e suas contribuições no decorrer da história e a evolução do homem em sociedade, e nos faz compreender ainda que seria impossível pensar ética separada da moral, sendo estas indissociáveis para o estudo do comportamento humano.

Quando o autor fala em “subsidiar as ações”, compreendemos que isso só será possível por meio do autoconhecimento, algo que necessita ainda ser explorado com mais eficácia dentro dos ambientes de formação. Os resultados aqui expostos serão de grande relevância para esclarecermos as hipóteses antes levantadas no problema da pesquisa, e ainda assim analisar os sucessos e insucessos dos objetivos apontados anteriormente.

Percebe-se que estudar investigar, analisar, e buscar informações que possibilite a compreensão dos conflitos interpessoais entre os seres não é uma tarefa fácil, tendo em vista que os “porquês” dessas divergências já existem desde muito antigamente. Segundo Savater (2001), em “As perguntas da vida” ressalta que a discórdia existe entre os seres não é porque somos irracionais, mas porque somos de fato racionais. Queremos o melhor e ser melhor que o outro sempre, por isso precisamos do nosso semelhante, [...] as mesmas razões que nos aproximam um dos outros podem fazer com que eles se tornem nossos inimigos. (p. 3).

Como entender razões que levam o sujeito a agir dessa maneira? Segundo estudiosos do comportamento, essa resposta é mais simples do que imaginamos e está guardadinha em algum lugar do nosso cérebro, ela sempre irá desejar processar informações que nos traga satisfação interior. Pesquisadores relatam ainda que, no processo de evolução histórica das sociedades sempre foi possível identificar sinais de conflitos interpessoais, pois o homem sempre lutou para ser melhor para si mesmo, como também para o outro; uma maneira de sentirem-se ganhadores.



Desde o início dos tempos, somos egocêntricos, temos dificuldades para enxergar ao próximo como parte relevante em nossa vida. Por isso, quando somos colocados a trocar e compartilhar ideias, cada um busca em “seu mundo” uma maneira que acha mais coerente para debater ou discutir sobre algo, e sempre que isso acontece dá-se início a uma gama de conflitos interpessoais, devido o choque de culturas e suas diferenças étnicas.

Desta forma estaremos agindo de acordo com os princípios éticos e compreendendo nossas ações, sejam elas boas ou más, certas ou erradas. Essa compreensão parte da nossa consciência moral, ou seja, a partir do momento que compreendemos que a moral é um conjunto de regras que só é possível de ser adquiridas em sociedade, em contato com o outro, na relação do homem com outros homens. Sobre isso, Meksenas (2005) considera que sua compreensão é “[...] adequadas para a vida de uma coletividade” (p. 01).

Neste caso, sabemos que o professor está inserido junto a essa coletividade, na qual existem conflitos e questões de cunho moral, portando, nesse meio, o profissional precisa pensar/repensar a sua capacidade de reflexão sobre a sua ação junto a essa realidade; considerando que a ética pode proporcionar essa reflexão. A consciência profissional muitas vezes depende do engajamento político, ou seja, o compromisso real com o conhecimento adquirido em estudos e discussões realizados ainda na graduação. Mas na maioria das vezes os profissionais não levam a sério os anos que passam dentro de um curso de formação acadêmica; ou às vezes, o ensino oferecido deixa muito adesejar; por isso, não motiva o aluno e nem o prepara para as dificuldades existentes no cotidiano da profissão.

A formação inicial é o ponto de partida, mas a formação continuada proporciona questões relevantes para que a mudança realmente aconteça, mas o “querer fazer” e colocar em prática aquilo que aprendemos depende de cada um de nós. A ética é importante para a formação de pessoas, no entanto, o agir corretamente com o intuito de intervir e mudar o futuro do mundo não pode ser apenas dito, mas sim, vivenciado no dia-a-dia da profissão; através do exemplo profissional e moral de cada um de nós; afinal “ensina-se o que se é”. Neste sentido, a “[...] minha capacidade de analisar, de comparar, de avaliar, de decidir, de optar, de romper. Minha capacidade de fazer justiça, de não falhar à verdade. Ético, por si mesmo, tem que ser o meu testemunho” (FREIRE, 2001, p. 110).



Pará-lo de modo construtivo e não destrutivo. A humanidade caminha para uma era de mudanças, na qual o mundo e as pessoas já não são mais as mesmas, não somente o mundo está globalizado, mas as pessoas também estão pensando de forma global; busca em todos os sentidos uma maneira de satisfazer suas necessidades, estando preparadas para atuar nesse novo mundo da interdependência e interações globais.

O planeta visa uma língua universal, objetivando a união de raças e etnias devido à degradação ambiental no mundo. Diante disso, a necessidade de aprender a viver e a conviver juntos tem sido um tema muito discutido dentro de ambientes de formação humana, visando às questões morais e éticas. Pensar numa educação que visa à união dos seres em todo o planeta parece utopia, mas se analisarmos a influência que a educação pode ter perante a sociedade, realmente mudaríamos o nosso pensamento.

A busca por sabedoria levará o homem ao centro de tudo, ou seja, o seu próprio eu. Chamamos essa busca de autoconhecimento; isso ocorre conseqüentemente quando se inicia uma busca incansável por um determinado conhecimento, cujo objetivo trará a si mesmo a compreensão do Universo do seu próprio eu. Os estudos nos mostram que existem alguns passos para chegarmos de fato ao autoconhecimento.

Somos cercados a todo instante por certa quantidade de pessoas com pensamentos e comportamentos diferentes dos nossos; será que estamos preparados para conviver em grupo? Sabemos que as pessoas são diferentes umas das outras, e, sem dúvida esse é o maior desafio para compreensão do outro. O autoconhecimento nos ajuda nessa compreensão e a viver melhor dentro dos ambientes relacionais. Diante dessa questão expomos aqui algumas reflexões elaboradas e extraídas de estudos realizados por pesquisadores da área. As reflexões mostram como e quando aprendemos a nos conhecer e a reconhecer o outro em nossa vida.

Todas essas questões refletem no cotidiano da vida dos indivíduos, assim, a importância da ética nas relações interpessoais tem como objetivo trabalhar a questão “conflitos” com o intuito de fazer com que o indivíduo aprenda a refletir e a compreender as suas ações no ambiente no qual vive. Na prática docente – sendo este o objeto da nossa pesquisa, sabe-se que esse entendimento não é tão simples



assim; professores e alunos precisam compartilhar ideias, é preciso que haja a troca de conhecimentos e experiências, o envolvimento do todo e a partilha dos saberes é que ajudarão no desenvolvimento do trabalho. Assim, para que de fato a mudança aconteça, e tenhamos uma educação de qualidade é fundamental a capacidade de reconhecimento do outro como parte importante no processo de construção do conhecimento. Vejamos esta reflexão:

Não há sentido em pensar 'eu e o mundo'. É preciso pensar 'eu como um pedaço do mundo' [...] Nisso consiste a incompletude. E inacabado não significa a mesma coisa. Inacabado quer dizer 'eu sou movimento de estar sendo', e não sou alguma coisa que se completou. Nós somos incompletos porque relacionais, porque a gente não existe sem a relação. Somos incompletos porque parte de um todo dinâmico. Não existimos sem aquele com quem nos relacionamos, sem meio, sem a biosfera da qual somos uma emergência, mas também somos incompletos porque somos fluxo, nós indivíduos e nós espécie, nós vida. (ANTUNES & PADILHA, 2007, p. 01).

Dentre as perspectivas de reconhecimento do outro, o professor precisa se preparar e compreender que a comunidade docente precisa ser homogênea, e o respeito aos colegas e aos próprios alunos precisa ser trabalhado de forma que proporcione sintomas de necessidade um do outro. Atualmente tem se falado tanto em trabalho interdisciplinar, no entanto os próprios profissionais ainda não reconheceram a importância do caminhar e do viver juntos. Na prática docente falamos de 'comunidade' e não de 'unidade', o trabalho em equipe precisa ser considerado de forma que os alunos possam sentir que de fato exista união entre a equipe escolar.

4 Ética nas Relações



Fonte: www.manutencaoemfoco.com.br



A relação interpessoal está presente no cotidiano de todos os indivíduos, seja no trabalho, na escola, sempre haverá momentos de relação. No ambiente profissional esta realidade é diária, onde há sempre relações entre colaboradores diversos no recinto, o que necessita, sobretudo de ética nessas relações. (ARANTES, 2013). É preciso enfatizar a importância da simpatia nas relações interpessoais. A simpatia gera boa impressão em um primeiro momento, o que é muito importante para aquele que pretende ser bem visto aos olhos dos outros.

O ser humano, enquanto indivíduo dotado de razão é ou, pelo menos, deveria ser estritamente semelhante ao outro. A interioridade de cada sujeito, a alteridade irreduzível ao outro, a cultura especificada na qual vivem e agem não devem levar em conta. A cada dia, mais organizações de ponte demonstram seu empenho em agir eticamente, a fim de evitarem consequências desgastantes, como: escândalos, queda de reputação, quebra da rotina, dificuldade de recrutamento e outras que possam ocorrer (ENTIQUEZ, 1999, p. 69).

ética, sobretudo, tem seu papel providencial nas relações entre indivíduos, principalmente nas relações interpessoais nos ambientes profissionais. É preciso enfatizar a importância dos valores éticos nas relações, afim de mostrar que estes valores contribuem para o sucesso e a saúde das relações nas organizações em geral, e que estes valores éticos tendem ser propagados para que profissionais de qualquer seguimento veja que a ética é a melhor solução para problemas relacionados a má fé em relações profissionais, seja em qualquer que for o ambiente de trabalho. (GOLDIM, 2003)

Assim, a ausência de simpatia nas relações interpessoais prejudica a comunicação, trazendo prejuízos a boa relação no ambiente profissional. (ARANTES, 2013) Toda profissão é protegida por leis, que tem a finalidade de resguardar a segurança profissional de cada um. Essas leis servem como proteção a atitudes não éticas que por ventura aconteçam nas relações interpessoais. Porém há muitos aspectos que não são previstos em termos de lei, e que fazem parte do comprometimento de cada profissional no exercício da profissão e nas relações daqueles que são éticos e não necessitam se fazer de meios ilícitos para se sobressair em alguma relação. (GOLDIM, 2003)

As relações humanas têm como pacto principal o Amor. Seja este Amor filial, fraternal, parental ou carnal. É o amor que aproxima as pessoas. A aceitação e a



admiração são expressões deste Amor. Quando nos sentimos aceitos e admirados por alguém, nos sentimos amados e quando ainda por cima isso é recíproco, mais do que nunca queremos manter esta relação (BRESSANI, 2007). Os desafios relacionais têm proliferado na sociedade, e o amor tem se esfriado na vida de muitos indivíduos. Como viver a educação se primeiramente não cultivarmos o amor em nossas relações? O amor ao nosso colega, aos nossos alunos, à comunidade escolar, etc. Se a discussão é sobre valores, automaticamente incluímos nela também do amor.

Atualmente, enxergamos uma sociedade antimoralista, sem amor, deturpada e mascarada pelo falso moralismo, que visa ser igual a todo mundo, a andar e viver na moda capitalista, onde tudo é permitido e engraçado. Vemos que na sociedade em geral os verdadeiros valores foram esquecidos. Para amar o outro é preciso amar a si mesmo, pois não posso dar aquilo que não tenho, não posso ensinar aquilo que não vivo ou sinto. A escola caminha paralelamente com esse modelo de sociedade. Professores e alunos estão perdidos em meio aos conflitos interpessoais, exatamente pela falta de compreensão do verdadeiro amor.

O amor que a sociedade necessita, principalmente dentro do ambiente escolar é aquele que nasce na alma do ser humano, do ser gente, do ser educador. Sabe-se que os profissionais da educação são responsáveis pela formação do futuro da sociedade, por isso, seus ensinamentos precisam estar pautados em conceitos e valores éticomorais. Nesse sentido, deve ser pregado o amor, o respeito, o diálogo, a compreensão, a longaminidade, a solidariedade, o respeito pelas diferenças étnicas e culturais. São sentimentos que surgem através do amor para com o outro; é nesse parâmetro que o professor deve enquadrar-se para obter resultados em seu trabalho.

Tema de muitas pesquisas e discussões que circulam dentro dos centros de formação humana, o Sustentáculo da Educação para o séc. XXI “Os Quatro Pilares da Educação” vem propiciar ao indivíduo uma educação para toda a vida. Isso nos traz uma percepção de “dias melhores”, principalmente quando nos deparamos com os desafios enfrentados na prática docente. Os quatro pilares nos faz trilhar por caminhos tranquilos e firmes, mas como todo e qualquer novo paradigma, trás muitas inquietações, medos e incertezas. Segundo a Síntese (2003) e reflexões extraídas da 46ª Conferência Mundial de Educação para todos realizada pela



UNESCO em 1990, na Tailândia; destaca-se que naquela ocasião foi apresentada uma proposta educacional para o séc. XXI baseada em quatro pilares: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a viver juntos. Na oportunidade foi ressaltado que nenhuma delas poderia ser desenvolvida sozinha; ou seja, os quatro pilares tornar-se-iam indissociáveis.

A Conferência da UNESCO esclareceu ainda que, os quatro pilares veio unir ainda mais os sujeitos da educação, e para que se possa obter um bom resultado nessa proposta educacional é relevante que professores tenham uma boa relação interpessoal. Ressalta-se ainda, que a educação precisa de uma aprendizagem ao longo da vida, fundamentada nos quatro pilares que são ao mesmo tempo “[...] pilares do conhecimento e da formação continuada” (SÍNTESE, 2003, p. 35). São eles:

Aprender a conhecer → Significa estar constantemente em busca de conhecimentos, fazer novos cursos, desenvolver pesquisas que propiciam a amplitude do conhecimento que o mesmo já possui. Para isso a educação também deverá criar oportunidades para que o indivíduo tenham oportunidades de estar se reciclando. Nessa questão, inclui-se também o conceito de “aprender a aprender”, que dá oportunidades aos indivíduos de, mais tarde ao longo de sua vida desenvolver outro tipo de atividade.

Aprender a fazer → Esse pilar abrange tanto a aquisição de novas habilidades profissionais quanto à aquisição de habilidades mais amplas e complexas; tendo em vista que o mesmo deverá estar preparado para enfrentar novos desafios e saber lidar com situações mutáveis. Para isso é muito importante saber desenvolver trabalhos em equipe, saber trabalhar coletivamente, gostar de enfrentar riscos, ter intuição, saber comunicar-se e resolver conflitos pautados na flexibilidade.

Aprender a ser → A educação deve contribuir para o desenvolvimento da personalidade do indivíduo com base na autonomia, no conjunto de valores, julgamento e responsabilidade. Ele deve ser preparado para atuar em diferentes circunstâncias da vida; para isso a educação deverá desenvolver o pensamento autônomo, a criticidade e sua personalidade própria.



Aprender a viver juntos → Significa aprender a compreender e respeitar os outros, aprender a viver junto com os outros, ter espírito de tolerância, pluralismo e respeito pelas diferenças, em busca da paz entre as pessoas.

É por isso que esse quarto pilar da educação se trata da possibilidade das pessoas se conscientizarem sobre a valorização do próximo através de projetos que tenham como tema a valorização humana, na qual incluem a ecologia, a economia, a religião, as nações e comunidades, etc. A relevância de trabalhar esses temas irá despertar a visão sobre a atual realidade da globalização mundial e a importância do outro em nossas vidas.

A missão da educação é transmitir conhecimentos sobre a diversidade humana, bem como mostrar as diferenças e propiciar ao indivíduo a consciência do respeito por elas. Portanto, segundo o relato da Síntese (2003), os três primeiros pilares “aprender a conhecer, aprender a ser, aprender a fazer” foram desenvolvidos primeiro, por isso, por mais que sejam especiais não são tratados de forma exclusiva como o quarto pilar “aprender a viver juntos”; tendo em vista que o mesmo foi desenvolvido de natureza diferente e mais global.

Foi ressaltado nessa conferência que a sua omissão seria “[...] o aniquilamento de todos os outros esforços despendidos em favor da educação [...]” (ibidem, p. 32). Assim, concluímos que os desafios relacionais enfrentados na educação só serão amenizados por meio da compreensão e do reconhecimento do outro, pois o quarto pilar “aprender a viver juntos” somados aos outros três, completa brilhantemente a proposta da Educação para o séc. XXI, frisando na impossibilidade do indivíduo trilhar sua história isoladamente.



5 REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ângela. PADILHA, Paulo Roberto. **O eu e o outro compartilhando diferenças, construindo identidades**. Disponível em:

<http://www.kinderland.com.br/anexo%5C1092005027654.doc>. Acesso em 20 de março de 2020.

ARANTES, E. **Ética e relações interpessoais**. Caderno do curso de técnico em transações imobiliárias. (IFPR, Curitiba). 2013.

BERTCHER. H. (1979), **Group Participation, Sage Publications**, Califórnia, EUA.

BONO, E. (1985) Six Thinking Hats - Penguin Group Editions, England. Braham,

BARBARA J. (1991) À procura de si próprio – Um guia para a realização pessoal – Edições Monitor, Lisboa.

BOOF. Leonardo. **A Águia e a Galinha: Uma Metáfora Da Condição Humana**. São Paulo, vozes 1999.

BRESSANI, Maria Aparecida. **O resgate do amor e da ética nas relações**.

Disponível em: <http://ruben.zevallos.com.br/2004/1/22/pagina1123.htm>. Acesso em 20 de março de 2020.

Brown, A (1991) **A Gestão Eficaz do Cliente**, Edições Cetop, Lisboa. Freemantle, D. (1994) O Incrível Atendimento ao Cliente, Makron Books, S,Paulo Gall, A (1971) Psicossociologia das Empresas, 2.^a edição, Clássica Editora, Lisboa.

CANTIDIO, Sandro. **A importância da ética na nossa vida profissional**.

Disponível em: <https://sandrocan.wordpress.com/2012/05/05/a-importancia-da-etica-nanossa-vida-profissional/>. Acesso em 20 de março de 2020.

COMPARATO, Fabio Konder. **Ética: el derecho, la moral y la religión en el mundo moderno**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006. 716p

COSTA, Wellington Soares da. **Humanização, relacionamento interpessoal e ética**. Caderno de pesquisas em Administração, São Paulo, 2004. Disponível em:

<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v11n1art2.pdf>. Acesso em 20 de março de 2020.

ENRIQUEZ, Eugene. Os desafios éticos nas organizações modernas. **Revista Administração De Empresas**. São Paulo, Editora Fundação Getúlio Vargas, 1997 n. 2ab, p.06-137. Mês Abr.\Jun.

FORTES, P.A.C. **Ética e saúde: questões éticas, deontológicas e legais, tomada de decisões, autonomia e direitos do paciente, estudo de casos**. São Paulo: EPU, 1998.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 18. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001.



GLOCK, RS, Goldim, JR. **Ética profissional é compromisso social**. Mundo Jovem (PUCRS, Porto Alegre), abr. 2003.

HOROVITZ,, J. (1993) **Qualidade de Serviço** – Nobel Editora, São Paulo.

LISBOA, Lázaro Plácido. **Ética Geral e Profissional e Contabilidade**. São Paulo: Atlas, 1997.

MAGALHÃES, Lucila Rupp de. **Relações interpessoais no cotidiano e aprendizagem**. Disponível em:

<http://www.psicopedagogia.com.br/entrevistas/entrevista.asp?entrID=94>. Acesso em 20 de março de 2020.

MARQUES, Márcia Turi. **Relações Humanas e Ética** – Competências Básicas para o Trabalho. Governo de Minas Gerais. Gráfica SENAC. 1ª Edição. Disponível em: http://www.social.mg.gov.br/orientacao_trabalho/download_orientacao/castilhas/relacoes_humanas_etica.pdf. Acesso em 20 de março de 2020.

MEDEIROS, Maria Isolete Amaro. **A ética nas relações pedagógicas: representações e significações ao trabalho docente**. (s.d). 8 p. Disponível em <http://www.unifra.br/professores>. Acesso em 20 de março de 2020.

MEKSENAS, Paulo. **O lugar da ética no trabalho do professor**. 2 p. Disponível em <http://www.espacoacademico.com.br/040/40pc.meksenas.htm>. Acesso em 20 de março de 2020.

MOITA, F.M. **Ética profissional e relações interpessoais no trabalho**. Curso técnico em manutenção e suporte em informática. (UFAM, UFSC). 2008.

PERRENOUD, Philippe. **Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão** In. Dez novas competências para ensinar. Trad. Patrícia Chittoni Ramos. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

SÁ, Antônio Lopes de. **Ética profissional**– 3.ed – São Paulo, Atlas, 2000.

SÁ, Antonio Lopes de. **Ética profissional**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1998. SAVATER, Fernando. Viver juntos. In: As perguntas da vida. Disponível em: http://biucsproject.org/general/philosophy_living_together.htm. Acesso em 20 de março de 2020.

SÍNTESE das reflexões e das contribuições extraídas da 46ª Conferencia Internacional da Educação da UNESCO: **Aprender a viver juntos: Nós falhamos?** Brasília: Unesco, IBE, 2003. Disponível em: http://www.unesco.org.br/publicações/livros/fracassamos/mostra_documento. Acesso em 20 de março de 2020.

VALLS, A.L.M. **O que é ética**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2006.



VÁRQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 30. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

VÁSQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. Trad. João Dell'Anna. 18. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

VAZ, Graziela Aparecida. MONEGATO, Meline Aparecida. **A Ética como diferencial no mercado**. Monografia disponível em <http://pt.scribd.com/doc/75314996/A-Etica-ComoDiferencial-No-Mercado>. Acesso em 24. Acesso em 20 de março de 2020.

WEISINGER, H. PhD (1997) *Inteligência Emocional no Trabalho* – Editora Objetiva, Rio de Janeiro.