

TRABALHO GRUPAL E O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA SOCIAL



Etelvina Anália Brito Berger

“TRABALHO GRUPAL E O SERVIÇO SOCIAL NA PREVIDÊNCIA SOCIAL”

Etelvina Anália Brito Berger

Autora: Etelvina Anália Brito Berger.

*Capa: Adaptação - figura retirada do Livro Razão &
Emoção – A Inteligência Emocional em Questão – Fela
Moscovi – ilustração: Marco Aurélio.*

Endereço para contato:

Av. Dante Micheline, 2401/602, Mata da Praia, Vitória, ES

CEP: 29.075-490

e-mail: dberger@tribunaonline.com.br

Dedicatória

*Dedico
este livro aos
profissionais da área
de Recursos Humanos
da Gerência Executiva -
INSS/ES - Instituto Nacional de
Seguro Social - MPAS/ES , que
contribuem para que as relações
entre as pessoas se tornem
cada vez mais
humanas.*

Agradecimentos |

Ao “Ser Supremo” que em todos os momentos de minha vida, me mostrou o caminho da luz, fé, amor e sabedoria para continuar;

*Aos colaboradores da equipe bio-psicosocial do Recursos Humanos do INSS/ES; em especial as Assistentes Sociais : **Maria de Fátima Encarnação Motta e Dalva Maria Machado Belisário da Silva.***

Aos colegas da Agência da Previdência Social de Aracruz/ES, pela confiança de compartilhar comigo as suas experiências no projeto de pesquisa;

*Agradecimentos especiais aos meus pais, irmãos, sobrinhos, esposo **Danilto Berger** e os filhos: **Frederico** e **Ingrid Brito Berger** pelo incentivo, compreensão e carinho.*

I Agradecimento Especial

A gestação de um livro envolve um tempo de vida, onde com ele se vive intimamente e onde se deixa de compartilhar com amigos, colegas de trabalho e familiares outros momentos significativos.

*Agradeço especialmente a **Dra. Maria Célia Abreu Jardim** – Diretora da Associação - ANASPS no Espírito Santo e a funcionária **Maria da Penha Pereira**, que estão possibilitando não só me redimensionar como pessoa, como aprender a recontextualizar as leituras dos processos de grupo e de crescimento pessoal através da edição deste livro.*

*Ao Presidente da **ANASPS – Brasília/DF** – **Dr. Paulo César Régis de Souza** e demais **funcionários**, pela confiança, disponibilidade e respeito ao meu trabalho.*

Apresentação |

É confortador, estimulante e altamente gratificante ler e reler esse magnífico “Trabalho Grupal e o Serviço Social na Previdência Social”, de autoria da colega Etelvina, que resgata uma das atividades mais relevantes da Previdência Social, desde seus primórdios, que serviram de modelo e inspiração para órgãos públicos e empresas privadas em todos os tempos, com resultados os mais brilhantes e eficazes.

Infelizmente, essa ferramenta tão importante, focada na valorização do ser humano como meio e fim de toda a atividade, perdeu gradativamente sua relevância no âmbito previdenciário, fruto possivelmente de “administradores” mais voltados para números, metas, estatísticas e quotas, esquecidos de que, acima de tudo, está a satisfação e o bem estar das pessoas.

O livro da Etelvina produz em todos nós um novo alento, a partir da experiência vivida num órgão previdenciário com colegas da Casa, mediante adesão voluntária, voltada para o estudo e a prática das relações intra e interpessoais, absolutamente fundamentais para as pessoas e para o bom cumprimento dos objetivos do maior órgão social da América Latina.

A Associação Nacional dos Servidores da Previdência Social – ANASPS, representando os interesses de seus mais de 50 mil associados, vem, desde muito, lutando para transformar os órgãos previdenciários em agências públicas de excelência, focadas na satisfação dos milhões de brasileiros que gravitam em torno da Previdência Social, Evidentemente, essa satisfação do cliente não se faz sem que haja, concomitantemente, uma “satisfação do grupo interno”, algo esmiuçado de maneira competente e clara neste livro.

Reformas, estruturas, reestruturções, novos modelos de gestão etc são ações corriqueiras no Serviço Público Federal, discutidas à exaustão,

algumas delas até mesmo implementadas, todas, sem exceção, desconhecendo e até mesmo relegando a importância da pessoa humana no processo. Disso, decorre o insucesso de quase todas elas. O funcionário, a pessoa humana, vem perdendo importância pública, fruto da mitificação de outros “valores” (a informatização, por exemplo), tornados fins em si mesmos. Os “humanos” usuários, hoje reconhecidos por seus “números identificadores”, estão perdendo um dos valores (sem aspas) mais essenciais à vida, o relacionamento humano.

O “Trabalho Grupal e o Serviço Social na Previdência Social” é um verdadeiro oásis no meio árido em que se vive, mas não se convive. A tecnologia é fundamental, mas, no mundo, hoje e sempre, o primado é o Homem. Etelvina entende e pratica isso e, portanto, merece o reconhecimento de todos nós, especialmente os seus colegas.

*Paulo César Régis de Souza
Presidente da ANASPS*

Apresentação |

O Trabalho Grupal e o Serviço Social na Previdência Social é uma iniciativa pioneira e memorável dentro da Instituição da Previdência Social no Estado do Espírito Santo, procurando sob uma nova ótica avaliar seus servidores, nas relações intra e interpessoais.

É perceptível que as instituições públicas na sua grande maioria vem enfrentando diversos problemas, causados principalmente pelo descaso do Estado em relação aos seus servidores.

O próprio Estado está gradativamente terceirizando seus serviços; conseqüentemente diminuindo ou eliminando direitos sociais da classe trabalhadora. A redução de salários, o estabelecimento de contratos temporários e, sobretudo a elevação do índice de desemprego, vem refletindo radicalmente nas condições da dignidade humana, situações que afetam consideravelmente os servidores, tornando-os desestimulados e sem perspectivas. Realidade esta totalmente comprovada pelas pesquisas de opinião.

Em razão do exposto é que as instituições comprometidas com os valores da solidariedade, da ética e do humanitarismo, procuram alternativas, oferecendo ao grupo trocas de experiências, dinamismo e ação, possibilitando melhorar a qualidade de vida dos seus funcionários.

A profissionalização e a qualificação profissional vêm merecendo maiores atenções atualmente, e os trabalhadores devem ser mais amparados equitativamente nas oportunidades de realização profissional.

O trabalhador tem direito a conhecer-se como sujeito humano, corpóreo, a ter um papel relevante na sociedade. Mas é preciso motivar, para que realmente haja interesse em evoluir, e a dinâmica ajuda na comunicação com o outro e com o grupo, integrando-o ativamente de maneira consciente,

eficiente e crítica, de forma que possa superar as barreiras.

*A autora, **Etelvina Anália Brito Berger**, de forma brilhante, séria e responsável, conseguiu conduzir o seu trabalho de pesquisa, focando a importância do ser humano e suas relações com o outro. E este é um aspecto fundamental, que deve ser observado por qualquer instituição, seja pública ou privada.*

Demonstrou através de seus questionamentos e atividades desenvolvidas entre os participantes que é preciso fazer transparecer capacidades e valores autênticos.

A propósito, é elogiável a iniciativa da autora em desenvolver um trabalho crítico, instrutivo, criterioso e consciente.

É digno de aplauso esse belo projeto, pois se percebe neste manancial de informações a intenção de fazer refletir para uma nova postura.

Este trabalho servirá de exemplo para as instituições que queiram desenvolver e preservar o que tem de mais precioso, que é o ser humano.

Abraços Fraternos,

Semir & Júnior

Semir Silva Brito – Graduada em História, Bacharel em Direito, Pós-graduação em Ciências Sociais.

Setembrino Fernandes de Brito Júnior – Graduado em Engenharia Agrônoma/UFES, Graduando em Direito.

Índice I

| | |
|--|----|
| <i>PREFÁCIO</i> | 11 |
| <i>INTRODUÇÃO</i> | 15 |
| <i>PLANO INSTRUCIONAL</i> | 19 |
| <i>DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS GRUPAIS</i> | |
| <i>I Encontro</i> | 23 |
| <i>II Encontro</i> | 27 |
| <i>III e IV Encontros</i> | 30 |
| <i>OS RESULTADOS E AS DISCUSSÕES DOS DADOS</i> | 35 |
| <i>CONCLUSÃO</i> | 51 |
| <i>BIBLIOGRAFIA CONSULTADA</i> | 55 |
| <i>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i> | 57 |
| <i>ANEXOS</i> | |
| <i>I – Aplicação dos questionários de pesquisa – 1º momento</i> | 59 |
| <i>II - Aplicação dos questionários de pesquisa – 2º momento</i> | 61 |
| <i>III – Guia de Observação no Grupo</i> | 62 |
| <i>IV – Projeto “Humanização nas Relações de trabalho”</i> | 63 |
| <i>V - Gráficos</i> | 65 |

Prefácio |

No presente trabalho avaliou-se o papel educativo dos grupos na melhoria das relações intra e interpessoais no projeto “Humanização nas Relações de Trabalho”, na Agência da Previdência Social no Instituto Nacional de Seguro Social - INSS no Município de Aracruz – ES – Brasil no ano 2001. O estudo teve a intenção de avaliar no projeto de pesquisa para optar pelo título de Mestrado em Educação Médica – Universidade de Havana - Cuba, porque não se conhecia nenhum trabalho grupal no Estado com avaliação sistemática. No Instituto Nacional de Seguro Social/INSS/ES, não existia tal procedimento como forma de garantir e verificar a melhoria das relações. Trabalhou-se através de processo grupal 12 servidores da Agência da Previdência Social de Aracruz/ES. Obteve-se um resultado positivo e favorável no que refere a melhoria das relações intra e interpessoais, pois nos principais dados analisados da pesquisa aplicada após o trabalho grupal, 83% dos usuários entrevistados declararam que as relações de trabalho da equipe haviam melhorado e 75% se sentiram melhor consigo mesmo. Evidenciou-se também que 100% dos servidores acreditavam que o papel educativo dos grupos era importante para o bem estar dos servidores do INSS, 92% dos participantes declararam que o nível de satisfação do servidor estava relacionado ao investimento no potencial humano dos servidores do INSS e 83% dos servidores acreditavam que era necessário depois da implantação de cada trabalho grupal, fazer uma avaliação sistemática do mesmo, gerando um grande impacto na qualidade dos serviços prestados ao cliente externo: usuário em potencial.

O INSS/ES tem oferecido ao longo dos anos, trabalhos grupais, tendo como objetivo a melhoria da qualidade de vida dos seus servidores.

Os problemas de relacionamento entre os membros da equipe de tra-

balho comprometem a aprendizagem, o crescimento pessoal e a educação para a vida, assim como interferem na produtividade e adaptação funcional dos servidores, segundo Torres (1990).

Foram selecionadas para a implantação do projeto, locais de trabalho onde o número de servidores era maior e que tinha uma maior demanda de atendimentos, assim considerou-se as queixas apresentadas pelo cliente externo que buscam os serviços prestados.

Através de entrevistas individuais e reuniões com chefias, constatou-se inconformidades de alguns servidores referentes às relações intra e interpessoais, que acabavam influenciando na atenção ao usuário e comprometiam a saúde trabalhadora que apresentava sinais de estresse constante.

Silva (1979) ressaltou que, dentro desta perspectiva, surgiu a necessidade de avaliar o papel educativo dos grupos na melhoria das relações interpessoais, considerando que o êxito do processo educativo global nas empresas depende diretamente da atuação pessoal.

Os projetos implementados no Instituto são praticamente de natureza operacional em capacitação técnica. O empregador exige do servidor produtividade e qualidade nos serviços prestados ao cliente externo, e investe em programas de aperfeiçoamento profissional, esquecendo na maioria das vezes, de criar ações dirigidas ao potencial humano, no que se refere aos aspectos bio-psico-sociais dentro de uma visão holística do Ser Social. O impacto e a qualidade dos serviços oferecidos nos projetos na Instituição não são conhecidos, nem existe avaliação para tal. Eles são elaborados sem a participação dos envolvidos no processo de crescimento pessoal e profissional.

Considera-se a importância de avaliar o projeto no sentido de melhorar, aprimorar e realizar mudanças no seu conteúdo, técnicas, objetivos e métodos utilizados, se necessário. Não é possível organizar o saber de forma fragmentada sem uma maior participação e envolvimento dos servidores.

A avaliação do projeto de Humanização nas Relações de Trabalho, oferecido aos servidores do INSS desde o ano 2000, permitiu obter dados acerca do processo de sensibilização, compreensão corpórea de maneira a melhorar sua percepção de si e a do outro e verificar a possibilidade de mudanças nas relações que beneficiasse as pessoas no contexto Institucional.

O mundo vive experimentando um processo rápido de mudanças provocando, nos últimos cinquenta anos, modificação dos valores individuais e sociais.

Para sobreviver o homem depende da integração com seus semelhantes, já que é um ser eminentemente social. A forma de pensar do indivíduo está determinando como ele executará suas tarefas e como alcançará suas metas com maior ou menor êxito.

Diante desta realidade, vemos a necessidade cada vez maior de desenvolver e aprimorar as relações intra e interpessoais através da humanização nas relações de trabalho. Investir no Ser Humano através dos trabalhos grupais nas Empresas estatais ou de iniciativa privada é uma realidade do mundo globalizado. Para falar de trabalhos grupais, é preciso levar em conta a ética e as relações das pessoas, uma vez que, para conviver em equipe, é necessário saber conviver com o outro e consigo mesmo.

A maioria das pessoas passa hoje a maior parte de seu tempo útil dentro de uma Empresa, sem pensar em fazer dela um “lugar de ser feliz...”. A Empresa moderna já não é mais apenas um local de trabalho, “deve estar preparada para a convivência lúdica, para a educação permanente e, sobretudo para obter uma boa relação entre as pessoas” (LIMA, 1979, p. 205).

Rossi (2003) relata que, a causa (de 85 a 90%) do sucesso na profissão, nos negócios e na vida pessoal, é atribuída à habilidade de relacionar-se com os outros. Importante e realista é a indicação para experimentar vitórias que nos ensinam que devemos aprender ao máximo sobre a natureza humana como ela é e não como nós gostaríamos que fosse.

O Setor de Orientação Vocacional da Universidade de Harvard, fazendo um estudo de milhares de casos com vistas a descobrir os motivos de demissões deu uma comprovação lógica: duas de cada três pessoas haviam sido despedidas por dificuldade de relacionar-se com outras pessoas.

As informações somente, não mudam os comportamentos, é necessário o desenvolvimento de processos grupais onde trabalham os valores humanos, éticos, sociais e morais, para auxiliar o indivíduo no desenvolvimento de suas potencialidades. Mas é preciso que este trabalho tenha continuidade, avaliação sistemática, para obter credibilidade e resultados positivos junto ao participante dentro de um processo educativo grupal.

De acordo com Minicucci (2002), a dinâmica de grupo é usada como ferramenta de trabalho com fim de aprendizagem nos Estados Unidos desde 1950. Nos Continentes Europeu e Americano os movimentos sociais de base de grupo surgiram para enfrentar as crises. No Brasil, começou a ser utiliza-

da nas Empresas na Década de 70.

Desta forma, as pesquisas e estudo sobre dinâmicas de grupo no Brasil surgiram de experiências tímidas nas Escolas de atividades de orientação social em algumas Empresas.

O Serviço Social começou um dos seus primeiros trabalhos com grupo em 1928. Foi uma das primeiras profissões a reconhecer a importância da orientação em grupo (Serviço Social) em clubes, grupos de lazer, indústrias, escolas, etc. O marco histórico do serviço social de grupo no Brasil foi em 1943, em São Paulo, com vários estudos e experiências, sendo uma das primeiras Empresas, o Instituto Nacional de Previdência e Assistência Social – Ministério da Previdência e Assistência Social, a efetivar o trabalho em 1946, conforme Minicucci (2002).

No Estado do Espírito Santo, as dinâmicas de grupo, são amplamente utilizadas. Várias Empresas Públicas e Privadas estão adotando os projetos grupais como práticas educativas junto aos seus funcionários, dentre elas, destacam: Companhia Siderúrgica de Tubarão – CST, Vale do Rio Doce – CVRD, Correios e Telégrafos, Prefeituras Municipais através das Secretarias de Administração, Secretarias de Estado, Escolas e Universidades. Os trabalhos são feitos pelo Serviço de Recursos Humanos através de Centros de Treinamentos administrados por Consultores habilitados para prestar estes serviços ou através de profissionais da área social ou psicológica do próprio Órgão.

No INSS está sendo desenvolvido desde o ano 2000 de forma sistemática, o projeto de Humanização nos Relacionamentos em 08 locais de trabalho no interior do estado e em 04 outros locais de trabalho na Grande Vitória, sendo estendido também para a Gerência e Chefias competentes. Para o nosso estudo escolhemos a Agência da Previdência Social no Município de Aracruz – ES.

Iamamoto (1983) diz que o assistente social, dependendo de seu campo de atuação, escolhe o caminho de intervenção. No processo de Serviço Social de grupo, o técnico atua como o facilitador, a fim de alcançar os objetivos dos usuários, numa perspectiva de melhoria da qualidade de vida dos mesmos dentro da Instituição que em que está vinculado. Através de experiência intencionada, objetiva capacitar os indivíduos para melhorar sua relação social, auxiliando-os a enfrentar de modo mais efetivo seus problemas pessoais.

Introdução

*Existe desde o ano de 2000 um projeto no Serviço de Recursos Humanos do INSS, no Estado do Espírito Santo denominado: “**Humanização nas Relações de Trabalho**”, com vistas a um melhor relacionamento dentro da Instituição, porém não se conhece critério avaliativo acerca desta metodologia para sua continuidade e aperfeiçoamento, razão que motivou a realização desta pesquisa, e que sustenta o fato de que a tendência do ser humano, é defender em primeiro lugar, seus interesses próprios, dificultando seu convívio em grupo. Quando as relações não são de natureza coletiva, ocorrem problemas muito sérios, que interferem em seu comportamento ético no trabalho.*

A ética é inerente a vida do ser humano. Sua importância é bastante evidente na vida profissional, porque cada profissional tem responsabilidade individual e responsabilidade social, pois envolvem pessoas que se beneficiam delas. Ela é indispensável para o profissional, porque a ação humana o fazer e o atuar estão extremamente vinculados. No que diz respeito à competência, eficácia que todo profissional deve possuir para exercer bem sua profissão. A atuação, a forma de como se desempenha refere-se a conduta do profissional em conjunto com ações que deve assumir.

*O desempenho profissional no Poder Público Civil e no Poder Executivo Federal foi aprovado o **Código de Ética do Servidor Público** através do Decreto nº 1.171 de 22/06/94 – **Lei 8.429, de 02/06/92** e constitui um instrumento de nossa conduta profissional no que se refere ao papel de Agente público.*

Trata-se de um Projeto de Avaliação, que se sustenta em uma valorização crítica de uma realidade, em trabalho grupal de “Humanização nas Relações de Trabalho”.

Os objetivos deste trabalho foram: avaliar o papel educativo dos gru-

pos no projeto “Humanização nas Relações de Trabalho”, como melhoria nas relações intra e interpessoais na Agência da Previdência Social do Município de Aracruz/ES – Brasil; identificar se a participação no trabalho grupal “Humanização nas Relações de Trabalho” pode favorecer ou não as relações interpessoais dos trabalhadores e verificar a função educativa da proposta do projeto “Humanização nas Relações de Trabalho” junto aos servidores do INSS/ES de Aracruz/ES.

Outros instrumentos utilizados foram: a observação, técnica básica na prática do serviço social, com o processo de contato com o sujeito estudado e com o mundo e realidade que o rodeia. Utilizou-se a guia para observação geral, para proporcionar dados a fim de subsidiar os relatórios confeccionados durante os trabalhos grupais. Foi utilizado depois do término de cada trabalho grupal a auto-avaliação através de dinâmicas de grupo. O conteúdo foi descrito nos relatórios.

Os métodos de investigação foram teóricos e empíricos. Teóricos, com análise da documentação, revisão dos relatórios, estudos em livros, revistas, periódicos que contemplavam publicações e artigos sobre o tema do trabalho grupal proposto. Outros documentos: Lei, Decreto, Código de Ética, etc. Empíricos, com a aplicação de questionários caracterizadas por perguntas abertas e fechadas, observação e relatórios.

A partir das análises dos dados quantitativos e qualitativos obtidos na pesquisa constatou-se que este foi um processo grupal voltado para o desenvolvimento humano, gerando novas possibilidades de aprendizagens. O processo grupal possibilitou efeitos terapêuticos dando um caráter humanizante e ético ao Ser Humano.

Considera-se o universo ou amostra 100% dos servidores do INSS de Aracruz – ES, em um total de 15 pessoas de ambos os sexos. Foi aplicado um questionário em dois momentos (anexo A e B). A participação em todos os trabalhos grupais foi de 12 pessoas, as faltas que houve foram justificada através dos seguintes motivos: reuniões de sindicato e licenças médicas.

Outros instrumentos técnicos foram utilizados, tais como: observação e relatórios dos trabalhos grupais realizados.

A estrutura da programação do trabalho grupal com os servidores do INSS/ES em Aracruz – ES obedeceu ao seguinte esquema:

Encontros grupais:

Foram desenvolvidos três encontros semanais por um período de um mês (agosto – 2001) com duração de 4 horas em cada trabalho grupal. O último encontro foi desenvolvido em 6 horas, onde foram abordados temas referentes às relações interpessoais.

Projeto “Relações Interpessoais”.

Primeiro Encontro : Comunicação Verbal e Não-Verbal: A arte de saber escutar.

Segundo Encontro: Identidade, Auto-estima, Afetividade, Percepção.

Terceiro Encontro: Motivação, Criatividade, Projeto de Vida, Conhecimento, Integração, Interação, Empatia.

A experiência da autora de mais de 18 anos de trabalho com grupos e as bibliografias consultadas, permitiram a verificação das seguintes variáveis operacionais:

Melhoria das relações intra e interpessoais quando:

- 1. Existe relação do servidor (sujeito do estudo) com seu chefe.*
- 2. Existe relação do servidor com a equipe de trabalho.*
- 3. Existe relação do servidor com o cliente externo.*

Plano Instrucional – 2001 |

TEMA: *Relações Interpessoais*

CURSO: *Humanização nas Relações de Trabalho*

TEMPO DE DURAÇÃO: *14 horas*

LOCAL: *Agência da Previdência Social do Município de Aracruz/ES*

OBJETIVO GERAL: *Desenvolver as Relações interpessoais e intrapessoais baseadas em uma reflexão teórica e prática, utilizando conhecimentos acerca de técnicas grupais que permitam um trabalho mais eficiente com os clientes e uma melhoria das relações entre os membros da própria equipe e chefia.*

I ENCONTRO

| Facilitadora Etelvina Colaboradora: Dalva | | | | |
|--|--|---------------|--|---|
| Conteúdo Programático | | | | |
| 1º dia | Temas: | Carga Horária | Procedimento de Ensino | Recursos Didáticos |
| Data: 10 de agosto | <ul style="list-style-type: none"> -Abertura -Relacionamento -Coesão -Interação -Empatia -Intervalo -Encerramento -Avaliação | 4 horas | Iniciar a apresentação do instrutor e colaborador, confecção de contrato, dinâmica de apresentação, trabalhos grupais, aula expositiva, vivências de terapia corporal. | <ul style="list-style-type: none"> -Flip-charp -Cartazes -Apostilas -Textos -Bolas de tenis e canos para fazer exercicios de relaxamento - aparelho de CD - material de consumo: papel cartão, cartolina, cola, tesoura, papel colorido. |

II ENCONTRO

| Facilitadora Etelvina Colaboradora: Dalva | | | | |
|--|--|---------------|--|---|
| Conteúdo Programático | | | | |
| 2º dia | Temas: | Carga Horária | Procedimento de Ensino | Recursos Didáticos |
| Data: 17 de agosto | <ul style="list-style-type: none"> -Identidade -Percepção -Auto-estima -Auto-conhecimento -intervalo -Encerramento -Avaliação | 4 horas | <ul style="list-style-type: none"> -Dinâmicas grupais -Aula expositiva -Vivências de psicoterapia corporal e psicodrama, dramatização, -Exercicios de alongamento e respiração -Encerramento - Avaliação | <ul style="list-style-type: none"> -Retro projetor, -E-mail, -Mensagens, -Flip-chart, -Apostilas, -Textos, -aparelhos de som e CD, Material de consumo: cartolina, cola, tesoura, pincel atômico e giz de cera, |

III e IV ENCONTROS

| Facilitadora Etelvina Colaboradora: Dalva | | | | |
|--|--|---------------|---|--|
| Conteúdo Programático | | | | |
| 3º dia | Temas | Carga Horária | Procedimento de Ensino | Recursos Didáticos |
| Data: 24 de agosto | <ul style="list-style-type: none"> -Comunicação verbal e não verbal, -Arte de saber Escutar, -Motivação, -Criatividade, -Projetos de vida, -Intervalo -Encerramento, -Avaliação, | 6 horas | <ul style="list-style-type: none"> -Técnicas de psicoterapia corporal e psicodrama, -Dinâmicas de grupo em Serviço Social, -Fitas de vídeo: -Cartazes, -Aula expositiva e dialogada, -Encerramento, - Avaliação. | <ul style="list-style-type: none"> -TV e vídeo cassete, -Textos, -Apostilas, -Mensagens -Material de consumo: revistas, papel cartão, chamex, cola tesoura, giz de cera, pincel, atômico. |

Desenvolvimentos dos Trabalhos Grupais

I Encontro

Antecedentes

No ano 2000 realizamos o projeto de prevenção (grupal) e questões interpessoais. O projeto “Humanização nas Relações de Trabalho” foi desenvolvido nas agências do interior do Estado do Espírito Santo, como: Afonso Cláudio, Nova Venécia, Colatina, Cachoeiro de Itapemirim, Linhares, São Mateus e Aracruz, tendo 99% de aceitação, constatado através de pesquisa.

Em 2001 fizemos à proposta junto à administração de desenvolver o projeto “Humanização nas Relações de Trabalho” a nível educativo. Escolhemos a Agência de Aracruz/ES. Fez-se uma pesquisa onde constatou a aceitação unânime por parte dos funcionários. O motivo pela qual se escolheu esta agência foi em função da mesma ser próxima à capital, desta maneira os gastos seriam menores para a Previdência Social. A Proposta inicial seria um encontro mensal, trabalhando temas diferentes. Por motivos de estar passando por um momento de problemas econômicos, foi feito um novo cronograma com custos inferiores e foram encaminhados à administração para sua aprovação.

Condensamos o número de encontros em função da falta de dotação orçamentária suficiente para cobrir despesas de deslocamento dos profissionais (assistentes sociais) e assim comunicamos a programação do trabalho grupal-etapa II a ser desenvolvido junto aos funcionários da Agência do Seguro Social de Aracruz/ES. Trabalhamos os seguintes temas:

1º Encontro: “Relacionamento” - (conhecimento, integração, interação, empatia).

2º Encontro: “Identidade” - (percepção, auto-estima, afetividade).

3º Encontro: “Comunicação” - (verbal e não verbal, a arte de saber escutar).

4º Encontro: “Motivação” - (criatividade e projeto de vida).

Pedimos as chefias envolvidas para que todos os funcionários envolvidos nos trabalhos fossem liberados e comunicamos que cada servidor receberia um certificado no final dos trabalhos.

Desenvolvimento

Atendendo a solicitação feita pela chefe da Agência de Aracruz/ES, com o aval dos funcionários, realizamos o primeiro trabalho grupal educativo: Projeto “Humanização nas Relações de Trabalho”, enfocadas dentro das relações interpessoais, “O Relacionamento”.

Para tornar o ambiente mais humano “carinhoso” com sorrisos e olhares diferentes, foram colocados em alguns lugares na sala, cartazes contendo mensagens de otimismo e uma música suave e acolhedora, tais como:

“Se aprende muitos nos livros, porém para aprender a lidar com as outras pessoas, se precisa também de uma aprendizagem de vivências, que envolva as emoções”.

Fela Moscovici

“A Empresa moderna já não é mais apenas um local de trabalho, deve estar preparada para a convivência lúdica, para a educação permanente e sobre tudo para obter boas relações entre as pessoas”.

Lauro de Oliveira Lima.

Alguns servidores justificaram sua ausência por estar em licença médica. Houve a participação de um funcionário que mesmo estando de férias quis participar dizendo: “eu estava de férias, mas estou aqui”. Oito funcionários participaram do primeiro encontro.

A facilitadora ao referir-se às relações interpessoais, reforçou que para existir uma boa relação esta não pode ser unilateral, existindo sempre duas partes: eu e o outro. É um intercâmbio entre duas ou mais pessoas que pode ser:

- gratificante, indiferente, agressivo

- feedback (retroalimentação)
- diferenças individuais
- conflitos

Sabe-se que as pessoas estão sempre em interação com outros seres humanos, com a família, colegas de trabalho, igreja, etc. Desta maneira o grupo pode ser levado à reflexão, dentro do tema proposto.

Será que eu...

- compreendo os outros?
- aceito opiniões diferentes?
- participo do trabalho em grupo?
- trato de auxiliar as pessoas com dificuldades?
- julgo cada pessoa pelo que ela é?

“Uma das condições primordiais para que o intercâmbio possa ser construtivo e gratificante para os envolvidos, é o respeito pessoal e profissional.”

Recorrendo ao flip chat, a facilitadora lançou no primeiro momento para o público alvo, o que eles sabiam a respeito de “Relacionamento”. Ao final do encontro se repetiu a mesma pergunta e o resultado nos deu o seguinte quadro:

Relacionamento é:

1º Momento

- compartilhar
- entender
- aceitar
- ajudar
- convivência
- dar
- respeitar
- olhar
- ver o outro

2º Momento

- empatia
- amizade
- amor
- solidariedade
- espiritualidade
- amor ao próximo
- tolerância
- sabedoria

Os participantes receberam uma apostila com o conteúdo do tema apresentado e houve um espaço para leitura do mesmo, reforçando o discurso da facilitadora.

Recordando sempre o tema do projeto “Humanização nas Relações

de Trabalho”, os participantes confeccionaram uma árvore com cartolinas e papel colorido que eles denominaram “Árvore da Vida”. Houve sorteio de uma violeta que ficou num lugar de destaque durante todo o encontro para que todos pudessem cultivá-la com carinho, objetivando refletir sobre a necessidade de humanizar o ambiente.

Foram apresentados três textos para refletir: “Tolerância”; “Algumas formas de fazer alguém feliz” e “Que tipo de pessoa é você”, terminando com três perguntas, respondido no quadro negro.

1-O que você está trazendo para o grupo?

- ansiedade
- desejos de rever os amigos
- expectativas
- curiosidades
- alegria
- fé

2-O que o grupo lhe deu?

- alegria
- força
- confiança
- descontração
- conhecer melhor meus colegas
- tempo de interiorizar-me

3-O que estou levando do grupo?

- paz
- esperança
- realização
- ânimo
- conhecimento
- auto-conhecimento

Houve um momento de muita integração no final do evento quando o grupo pode compartilhar o pão reforçando a solidariedade. Uma funcionária fez o seguinte comentário: “Eu não sabia o significado do pão, agora eu sei. Que lindo!”

Apesar de a Instituição estar passando por um momento de mudanças, com racionamento de gastos, greve por insatisfação dos funcionários em relação ao não pagamento dos 84% do “plano Collor”, mas nem todos os funcionários aderiram à paralisação, portanto alguns estavam participando dos trabalhos grupais fora do horário de trabalhos. Sendo assim, mesmo de greve, férias e licença os participantes tiveram empenho e dedicação para a concretização do encontro.

Ressaltamos também a receptividade que tivemos por parte do vigilante e do chefe da Agência da Previdência Social de Aracruz.

II ENCONTRO

Antecedentes

Dando continuidade ao Projeto de Trabalho Grupal “Humanização nas relações de Trabalho”, em que atualmente estava sendo desenvolvido na Agência de Aracruz, telefonamos para os funcionários, enviamos e-mail, felicitamos e agradecemos pela participação no encontro anterior.

E-mail enviado:

Colegas da Agência de Aracruz,

Boa tarde!

“Quando somos capazes de olhar honestamente para nós mesmos e vir nossas forças e fraquezas, esta abertura nos permite crescer e mudar continuamente”.

Autor desconhecido

Reflexão: “Felicidade é uma opção pessoal” (Bhagwan).

Certa vez alguém me contou uma história sobre um velho que estava completando cem anos.

No dia de seu aniversário, perguntaram-lhe porque ela estava sempre feliz.

E de imediato ele respondeu:

“Todas as manhãs quando me levanto, posso escolher se quero ser feliz ou infeliz”.

E eu sempre escolho ser feliz!

Estaremos com vocês no próximo encontro.

Os participantes sabiam antecipadamente a respeito do sub-tema a ser focado no segundo encontro: IDENTIDADE (percepção, auto-estima, auto-conhecimento).

Desenvolvimento

Quando chegamos à sala em que realizaríamos o trabalho, juntamos outras mensagens às já existentes, o que foi bem aceita pelos funcionários, pois eles perceberam e nos elogiaram. Transcreveremos algumas:

“É impossível mudar o outro sem a nossa mudança interior”;

“Deus nos dá todos os dias um momento em que um SIM ou um NÃO pode mudar toda nossa existência”. (autor desconhecido).

Decoramos a sala com cartazes contendo frases de diversos autores:

“É preciso que as pessoas encontrem quem as escute, as leve a sério e lhes respondam a partir do seu interior”.

Zélia Torres.

“Educar é um fenômeno individual e também coletivo, uma pessoa necessita ser responsável pelo seu próprio aprendizado, assumir seu próprio conhecimento, porém grande parte do aprendizado passa dentro dos grupos”.

Margareth Hartford

O conteúdo do encontro anterior foi resumido pela facilitadora com o objetivo de perceber se a maioria dos servidores o havia absorvido. Os outros participantes desse encontro responderam positivamente às perguntas.

O grupo confeccionou no encontro anterior um álbum que o chamaram de “Árvore da Vida”.

Neste segundo encontro, esta mesma árvore ficou mais completa, pois, recebeu rosas confeccionadas em papel cartão que foram colocadas pelos participantes. Cada rosa recebeu o nome de cada participante e a qualidade que cada um percebeu de si mesmo.

Fizeram exercícios de alongamento, respiração e dinâmicas como: detetive/bandido, cego/mudo/manco/surdo/observador, cabra cega, etc, sempre direcionada à percepção dos mesmos e do outro. Cada funcionário observou o colega e preencheu uma ficha de identificação, entregando-a a seu colega, através de dramatização.

Depois da leitura da apostila que foi entregue a todos os participantes, a facilitadora usou o flip chart para enriquecer ainda mais o conteúdo do subtema do trabalho:

“Relações interpessoais”

“Importância das Relações do Trabalho” (Humanização)

“Relação – arte de boa convivência”

“Interpessoais – relação com os outros”

“Interpessoais – relação comigo mesmo”

“Identidade, percepção, auto-estima, afetividade – olhar para si mesmo com uma visão positiva, aceitar os próprios limites e fracassos”.

O conteúdo sobre tais temas foram trabalhados através de aula expositiva.

Usando o flip chart como mais um recurso, a facilitadora lançou uma pergunta para o grupo que a respondeu em momentos diferentes, isto é, no primeiro momento (início do trabalho) e no segundo momento (final do trabalho).

O que vocês entenderam por identidade?

1º Momento

Comportamento

Nome

Personalidade

O “eu” de cada um

Estilo diferente

Individualidade

Ideologia

Vivências (história de vida)

Sabedoria de viver a cada momento

2º Momento

Receptividade

Respeito em relação ao outro

Companheirismo

Ajuda

Amor, afeto

Compartilhar

Conhecer-se

Falar de si mesmo, característica

Herança genética

Utilizaram-se textos também como:

“Você é um ser de Luz” (Nelson Mandela) – lido no começo dos encontros;

“Sorrisos” (Charles Chaplin);

“Amigo secreto” – atividade em uma folha contendo vários quadros para que os participantes pudessem descobrir o número dos quadros existentes. Cada funcionário recebeu uma flor contendo um número e um bombom e tiveram a oportunidade de fazer uma troca com o objeto de compartilhamento e confraternizar.

Avaliando o encontro, o grupo respondeu às seguintes perguntas:

1 - O que eu trago para o grupo?

Alegria, amizade curiosidade, descontração, tranquilidade.

2 - O que o grupo lhe deu?

Sinceridade, alegria, paz, integração, reflexão do dia a dia, percepção, conhecimento.

3 - O que está levando do grupo?

Crescimento, aprendizagem, tranquilidade, confiança, calor humano, conhecimento, afeto, bombom.

III e IV ENCONTROS

Antecedentes

Dando continuidade ao Projeto “Humanização das Relações de Trabalho” – Etapa II, ratificamos que já sucederam os encontros com os funcionários da Agência de Aracruz, onde se desenvolveram sub-temas como “Relacionamento” (coesão, integração, interação, empatia) e “Identidade” (percepção, auto-estima, afetividade). Em função do fechamento da agência em decorrência da greve, resolvemos antecipar o 4º encontro e o fizemos junto

com o 3º, para adiantar o processo. Todos aceitaram e decidiram aproveitar a disponibilidade de tempo e trabalhamos os sub-temas em um mesmo encontro: “Comunicação” (verbal e não verbal e arte de escutar) e “Motivação” (projeto de vida).

Desenvolvimento

Participaram deste trabalho 15 funcionários, incluindo a facilitadora e colaboradora. Alguns justificaram a não participação em todos os encontros devido às enfermidades familiares.

Entregamos uma frase a cada um dos participantes, para reflexão:

“Mais do que máquinas precisamos de humanidade. Mais do que inteligência, precisamos de afeição e doçura. Sem essas virtudes a vida será de violência e tudo estará perdido.”

Charles Chaplin

A facilitadora, inicialmente fez o trabalho resgatando o conteúdo dos sub-temas dos encontros anteriores. Todos puderam tirar dúvidas e conseqüentemente, obter o melhor aproveitamento nos sub-temas a serem enfocados no encontro.

Realizamos exercício de alongamento, respiração, flexibilidade trabalhando a resistência, relaxamento utilizando bolas e canos com o objetivo de abrir para si mesmo e para a vida.

Usando o flip-charp, os sub-temas foram colocados e os participantes puderam dizer no começo (1º momento) e ao final (2º momento) o que entenderam a respeito da Comunicação e Motivação:

1º Momento

Comunicação (verbal e não verbal)

- relacionar-se
- passar uma mensagem
- trocas
- olhar o outro
- conversar
- empatia
- dialogar
- perceber o outro

Motivação (Criatividade)

- ver o lado positivo
- jogo feliz
- incentivar a caminhar
- ajuda
- busca de algo (meta)
- incentivo

Foram usados outros recursos tais como: vídeo cassete e leituras de textos para trabalhar melhor os sub-temas. Três fitas de vídeo puderam ser apresentadas e todos demonstraram bastante interesse pela assimilação das mensagens de cada uma.

Utilizamos os seguintes filmes VHS:

1 - “Espelho” – mensagem: a imagem refletida é a imagem da própria pessoa;

2 - “Você” – mensagem: resgatando a criança, o lúdico que cada um leva dentro de si;

3 - “Ventos de mudança” – mensagem: coragem troca de tática, nunca perder as esperanças. Reflexão: o poder que cada um tem em suas mãos.

Referente aos textos para enriquecer o trabalho: “Você não é uma ilha”, “Agir X Reagir”, “Três Árvores”, “Árvore dos meus Amigos”, assim como uma reflexão a respeito do texto : “Levantamento de Comunicação”.

Nos dois primeiros encontros, os participantes desse trabalho, receberam apostilas contendo a teoria dos sub-temas abordados. Nesse encontro, utilizamos o conteúdo da apostila com o objetivo de subsidiar um trabalho confeccionado em forma de cartazes e dramatização para apresentação.

Assim, os participantes foram divididos em dois grupos os quais receberam nomes de frutas: Grupo das Maçãs e Grupo das Bananas.

Com acesso a revistas, jornais, pincel atômico colorido, borracha, tesoura, massa de modelar, papéis coloridos, papel cenário, apostila com a teoria, o grupo respondeu, através da apresentação de cartazes às perguntas:

2º Momento

1 - Qual é a importância da comunicação nas relações interpessoais? (grupo 1)

Compartilhar/companheirismo; trocar; alegria; amor; palavras/tom de voz/postura; liberdade; harmonia.

2 - Como exerce a humanização (melhoria) nas relações interpessoais (no trabalho e na família, etc)?

Olhar o outro; tocar, saber valorizar o outro; aconchegar/carinho/doação; entrega/confiança; escutar; integração.

3 - Qual a importância da motivação/criatividade nas relações interpessoais? (grupo 1)

Ser motivado – vencendo obstáculo para alcançar: criatividade; equilí-

brio; sabedoria; percepção do outro; sensibilidade; solidariedade; incentivo; positivismo.

A facilitadora refletiu durante todo o trabalho a importância da Humanização nas relações interpessoais. Como o símbolo do grupo foi “Árvore da vida”, e no primeiro encontro foi sorteada uma violeta que deveria ser cultivada pelo grupo, retratando a Humanização no ambiente de trabalho, nesse encontro outro sorteio foi feito e outra violeta oferecida, junto com uma mensagem de Og Mandino que foi discutida, na conclusão do tema proposto.

Para avaliar, três perguntas foram colocadas em cartazes e os participantes responderam:

1 - Como cheguei ao grupo e o que levo...?

- cheguei bem e saí melhor;*
- ansiedade*
- curiosidade*
- incerteza*
- desejos de absorver forças*
- sem desejos, desanimada*
- curiosa, meu ponto de vista*
- apreensiva*
- desejo de participar*
- desanimada*
- muito agradável estar no grupo*
- desaparecer.*

2 - O que ganhei com este trabalho, como estou caminhando?

- leve*
- aprendendo*
- atento*
- muito bem*
- tranqüila*
- desejos de continuar*
- descontraído*
- paz*
- desejos de seguir vivendo*
- em paz*

- forte comigo mesma
- enriquecida
- animada
- alegre
- ser humano, hoje, amanhã, sempre.

3 - Durante o trabalho aprendi com o grupo e descobri que ... (sentimentos, descobertas e aprendizagem)?

- união
- compartilhar é muito bom
- as trocas, as transformações em minha vida depende somente de mim
- a amizade é muito boa
- sou importante a medida que valorizo o outro
- amizade
- necessito muito pouco para realizar-me
- que sou eu que me proponho ser
- a união é muito importante
- que sou parte integrante de um todo, devo participar sempre
- sou humano
- se quiser sou feliz.

Ao término, eles fizeram uma grande roda de mãos dadas, e pedimos para se abraçassem e dessem um beijo no colega da esquerda e da direita, que simbolizava o abraço e beijo coletivo do grupo.

Os Resultados e as Discussões dos Dados

Consultar gráficos em anexo

Resultados dos questionários aplicados aos servidores que participaram do trabalho grupal “Humanização Nas Relações de Trabalho” no INSS no município de Aracruz/ES- Brasil.

1- SERVIDORES SEGUNDO SETOR ONDE ESTÃO VINCULADOS:

| Áreas | Participantes | % |
|---------------|---------------|------|
| Benefício | 10 | 67% |
| Arrecadação | 3 | 20% |
| Administração | 2 | 13% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Tabela 1 – 1º momento

De acordo com a tabela 01, o setor em que está vinculado o servidor (sujeito do estudo) em sua maioria está na área de benefício (67%). As pessoas que trabalham no benefício atendem um número maior de clientes externos, pois é onde está concentrada a demanda mais expressiva das pessoas que buscam o benefício na empresa. Geralmente estes usuários adoecem com bastante frequência e buscam licença médica devido à sobrecarga de trabalho e a pressão da clientela na hora do atendimento.

Os servidores deste setor estão sempre estressados, com graves problemas de ordem psicológicas e sociais, devido à exigência da Instituição e chefias. A lei que permite o acesso aos benefícios da empresa dificulta a garantia dos direitos e deveres dos beneficiários, o que gera transtornos eventuais. Todos estes fatores influenciam diretamente nas relações de trabalho.

2- SERVIDORES SEGUNDO IDADE DOS MESMOS

| | |
|--------|----|
| Mínimo | 35 |
| Máximo | 53 |

Tabela 2 - 1º momento

Na tabela 02 pode-se observar que na Agência do INSS em Aracruz/ES, praticamente não existem trabalhadores jovens, todos eles são adultos com idade superior a 35 anos e não tem perspectivas de melhorar profissionalmente, pois não tem tido ascensão funcional e aumento de salário há vários anos. Com a reforma do sistema previdenciário, que está para ser aprovado no Congresso Nacional (dados ano 2001) a empresa prevê que a idade mínima para a aposentadoria do empregado será de 55 anos (mulher) e 60 anos (homem), desde que tenha um número suficiente de contribuições pagas no INSS e o considere para fins de cálculo o período trabalhado.

Esta falta de esperança aliada a desmotivação atinge sobremaneira o bem estar das pessoas na Instituição.

3- SERVIDORES SEGUNDO SEXO

| | Participantes | % |
|-----------|---------------|------|
| Feminino | 8 | 53% |
| Masculino | 7 | 47% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Tabela 3 – 1º momento

Esta tabela demonstra que os 53% dos servidores são do sexo feminino e 47% são do sexo masculino. Observa-se que as mulheres têm uma responsabilidade do ponto de vista profissional e social maior em relação aos homens, pois os cargos de chefia são ocupados na sua maioria por elas. Considera-se também que grande parte delas tem outras atividades fora do contexto da empresa, sendo donas de casa e estudantes, e isso é um dos motivos que leva a mulher a recorrer com freqüência à licença médica, pois precisa sempre de apoio e ajuda de psicólogos, assistentes sociais e médicos da equipe de Recursos Humanos. Com relação ao trabalho da equipe bio-psico-social/SRH e aceitação dos projetos grupais, as mulheres demons-

traram ter menor resistência em participar e maior sensibilidade em compreender, dando assim resposta mais positiva ao trabalho técnico realizado.

4- SERVIDORES SEGUNDO SEU ESTADO CIVIL

| | Participantes | % |
|----------------|---------------|------|
| Solteiro (a) | 1 | 7% |
| Viúvo (a) | 1 | 7% |
| Casado (a) | 11 | 73% |
| Divorciado (a) | 2 | 13% |
| TOTAL | 15 | 100% |

Tabela 4 – 1º momento

Na tabela 4 pode-se observar que os 73% dos servidores são casados, o que favorece maiores preocupações com a perda do seu trabalho. Eles têm medo de perder o emprego, apesar de atualmente ter garantido a “estabilidade profissional”, demissão é apenas para os casos extremos que desrespeita o código de ética do empregado. A média de pessoas casadas é de idade superior a 30 anos.

Este dado tem sido relevante no presente trabalho, pois as pessoas casadas demonstraram ter uma maior responsabilidade dentro do contexto familiar no que se refere às questões econômicas. Estas preocupações vêm sendo refletidas em suas possíveis baixas laborais, pois a iminência da perda dos seus empregos tem uma influência grande no seu bem estar dentro do INSS.

5- SERVIDORES SEGUNDO SEU GRAU DE ESCOLARIDADE

| | Incompleto | % | Completo | % |
|----------|------------|-----|----------|-----|
| 2º Grau | 2 | 13% | 4 | 27% |
| Superior | 1 | 7% | 8 | 53% |

Tabela 5 – 1º momento

A tabela 5 permite observar que os 53% servidores têm curso superior, mas desempenham função de nível médio, ganhando salário incompatível com a sua formação profissional. Na empresa não existe um plano de

cargos e salários, nem incentivo para o trabalhador continuar estudando. A última ascensão funcional foi em 1987, depois foi extinta. Não existe aproveitamento do potencial humano e intelectual dentro do INSS, gerando desmotivação e baixa estima.

6- SERVIDORES SEGUNDO MUNICIPIO EM QUE TRABALHA

| Cidades: João Neiva/ES e Fundão/ES | Participantes | % |
|---|---------------|-----|
| O mesmo em que reside | 13 | 87% |
| Município diferente daquele em que reside | 2 | 13% |

Tabela 6 – 1º momento

Os dados da tabela mostram através do resultado que 87% dos servidores vivem na mesma cidade em que trabalham, favorecendo e facilitando o acesso dos mesmos no INSS. Os servidores que não residem no mesmo município tem dificuldade em deslocarem-se todos os dias para o trabalho, alegando sempre cansaço. Não existem em todas as cidades do Estado agências da Previdência Social, somente no município com um número significativo de habitantes.

7- SERVIDORES SEGUNDO TEMPO DE SERVIÇO

| | Tempo de serviço |
|--------|------------------|
| Mínimo | 5 |
| Máximo | 20 |

Tabela 7 – 1º momento

Constata-se que na tabela 7 que o tempo de serviço dos servidores está entre 05 a 20 anos. Destaca-se que o último concurso para admissão de novos servidores no INSS foi em 1984, donde foram admitidas diversas pessoas. Os servidores que têm menos tempo de serviço justifica-se pela redistribuição de outros órgãos, para suprir a carência de servidores. Em geral eles encontram dificuldades de adaptação e inserção nas atividades que são mais complexas. Antes da nova Lei que está para ser aprovada, os trabalhadores podiam aposentar-se proporcionalmente (25 anos) mulher e (30 anos) homem, por este motivo muitos empregados com medo da transição pediram a aposentadoria mais cedo, ficando poucos empregados para

atender a clientela externa, cada vez maior, devido às necessidades sociais do nosso país que levam as pessoas a buscarem benefícios como maneira de garantir amparo e ajuda para suas vidas, dentro dos seus direitos de cidadãos.

8- SERVIDORES SEGUNDO CARGO E FUNÇÃO

| Cargo | Funcionários | % |
|-----------------------|---------------------|----------|
| Agente Administrativo | 6 | 40% |
| Agente de Vigilância | 3 | 20% |
| Chefe da APS | 1 | 6,67% |
| Datilógrafo | 2 | 13,34% |
| Chefe da Arrecadação | 1 | 6,67% |
| Gestor Financeiro | 1 | 6,67% |
| Chefe de Benefício | 1 | 6,67% |

Tabela 8 – 1º momento

Percebe-se na tabela 08 que o percentual de agente administrativo é de 40%, sendo este o maior número de servidores nesta categoria funcional os outros cargos são também de nível médio neste local de trabalho da Instituição.

Os resultados evidenciam que os servidores do INSS apesar de alguns terem curso superior não são aproveitados e remunerados dentro de suas capacidades profissionais e formação acadêmica. Este dado influencia nos comportamentos das pessoas, pois não se sentem valorizados e não tem oportunidade de utilizar seu potencial intelectual no trabalho, acomodando e não colaborando com as tarefas diárias junto ao seu chefe.

9- SERVIDORES SEGUNDO SALÁRIO (LIQUIDO MENSAL)

| | Nº de salários |
|--------|-----------------------|
| Mínimo | 2 |
| Máximo | 8 |

Tabela 09 – 1º momento

Valor de R\$240,00 o salário mínimo vigente no país em 2003.

Destaca-se nos resultados da tabela 9 o salário líquido mensal dos servidores de R\$480,00 (considerando o salário mínimo atual de R\$240,00), menor salário existente. O maior salário de nível médio gira em torno de R\$1.920,00 (nível médio). Os servidores que têm nível superior ganham valores diferenciados na Instituição e várias outras categorias funcionais: médicos, psicólogos, assistentes sociais, procuradores, fiscais, etc. No INSS os servidores estão sem aumento salarial desde 1995, por este motivo, atualmente, as pessoas em alguns momentos têm dificuldade financeira, pois a inflação no nosso país é muito alta, fazendo que haja um empobrecimento da população e uma diminuição do poder de compra.

10- SERVIDORES SEGUNDO AVALIAÇÃO DAS RELACÕES INTER E INTRAPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO ANTES DA APLICAÇÃO DO TRABALHO DE GRUPO DE HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO

| | Ótimo | | Bom | | Regular | | Péssimo | |
|---|-------|-----|-----|-----|---------|-----|---------|----|
| A relação com seu chefe | 8 | 53% | 6 | 40% | 1 | 7% | 0 | 0% |
| De modo general como se relaciona com seus companheiros | 6 | 40% | 9 | 60% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sua relação com os clientes externos | 5 | 33% | 9 | 60% | 1 | 7% | 0 | 0% |
| Com relação à equipe de trabalho | 6 | 40% | 5 | 33% | 4 | 27% | 0 | 0% |

Tabela 10 – 1º momento

Observou-se que antes da aplicação do trabalho grupal os servidores em sua maioria 53% tinham um ótimo relacionamento com seu chefe, 60% tinham um bom relacionamento com os colegas de trabalho, 60% tinham uma boa relação com os clientes externos e 40% tinham uma boa relação com a equipe de trabalho. Depois do trabalho grupal, percebeu-se, conforme tabela 12 que as relações inter e intrapessoal foram alteradas positivamente em seus trabalhos. A comparação das tabelas 10 e 12 permitiram uma importante análise em função do trabalho de avaliação que se apresenta, o qual será abordado posteriormente.

11- SERVIDORES SEGUNDO AVALIAÇÃO EM PARTICIPAÇÃO NOS TRABALHOS GRUPAIS DE HUMANIZAÇÃO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

| | De acordo plenament e | | De acordo | | Indeciso | | Em desacor do | | Plenament e desacordo | |
|---|--------------------------|-----|-----------|-----|----------|-----|------------------|----|-----------------------------|----|
| A participação nos trabalhos de grupo o (a) ajuda a estar melhor consigo mesmo (a)? | 7 | 47% | 5 | 33% | 2 | 13% | 1 | 7% | 0 | 0% |
| A participação nos trabalhos de grupo o (a) ajuda a estar melhor com os outros? | 5 | 33% | 7 | 47% | 2 | 13% | 1 | 7% | 0 | 0% |
| Existe uma melhoria entre os membros da equipe, quando os mesmos participam dos trabalhos de grupo? | 5 | 33% | 7 | 47% | 2 | 13% | 1 | 7% | 0 | 0% |
| A participação nos trabalhos de grupo o (a) ajuda a relacionar-se com os clientes? | 7 | 47% | 4 | 27% | 3 | 20% | 1 | 6% | 0 | 0% |

Tabela 11 – 1º momento

Observou-se que na tabela 11, antes da participação dos trabalhos de grupo, que 47% dos funcionários estavam de acordo plenamente em participar dos trabalhos grupais e ajudaram a estar melhor com os outros, 33% de acordo plenamente que existe uma melhoria entre os membros da equipe, quando os mesmos participam dos trabalhos de grupo, 47% de acordo plenamente com a participação nos trabalhos grupais, lhes auxiliam nas relações com os clientes externos. Na tabela 11, que mostra os resultados dos comportamentos depois do trabalho grupal, ao ser estudada e comparada com a tabela 12, para confrontar os dados, permite ratificar o critério da autora, expressando a fundamentação teórica deste estudo, acerca de que os trabalhos grupais ajudam e alteram positivamente alguns comportamentos dentro de uma empresa.

Muitos problemas de participação em grupo originam-se predominantemente desta dimensão. As dificuldades intrapessoais às vezes aparecem nas situações

de grupo de forma direta e indireta, todos podem ter dificuldade ocultas que se revelam nos grupos. Aquele que é bem educado se esconde e acaba aparecendo durante a dinâmica, quando as emoções são liberadas e a pressão é controlada.

O grupo, quando é bem dirigido, pode ajudar os participantes a minimizar suas dificuldades pessoais. Os elementos do grupo podem dar apoio para os membros em dificuldade e sofrimento. A dimensão interpessoal é a mais visível e importante no grupo.

A relação consigo mesmo e com o outro é vital na família, no trabalho e na sociedade. Pode assumir várias formas, desde as afetivas, propícias, a cooperação, passando pelas superficialidades de uma aparente cordialidade até as conflituosas, manifestadas ou veladas de forma agressiva.

Cada grupo constitui um clima emocional próprio através das relações entre seus membros. O clima afeta a tarefa e o desempenho global, caracterizando tendências de coesão e integração de esforços e conflitos, competência e desagregação.

A relação consigo mesmo e com o outro é central em nossa vida como seres humanos. A personalidade de cada um se reflete nos padrões de interação formados na infância e reforçados ou modificados ao longo do desenvolvimento. A influência do ambiente social imediato e mediato não pode ser ignorada na apreciação da personalidade adulta.

12- SERVIDORES SEGUNDO RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO DEPOIS DA APLICAÇÃO DOS TRABALHOS DE GRUPO DE HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO

| | Melhorou | | Não houve alteração | | Piorou | |
|---|----------|-----|---------------------|-----|--------|----|
| A relação de seu chefe com você | 5 | 42% | 7 | 58% | 0 | 0% |
| As relações da equipe de trabalho em relação a sua pessoa | 1 | | | | | |
| | 0 | 83% | 2 | 17% | 0 | 0% |
| A relação com os clientes externos | 8 | 67% | 4 | 33% | 0 | 0% |

Tabela 12 – 1º momento

Observou-se na tabela 12, segundo as relações interpessoais no ambiente de trabalho depois da aplicação do trabalho grupal, que 83% das relações de trabalho da equipe melhorou, sendo que 33% somente estavam de acordo plenamente antes do trabalho. Melhorou 67% nas relações com os clientes externos, sendo que somente 27% estavam de acordo antes do trabalho. Não houve alteração sensível em relação ao relacionamento com seu chefe (58%), porque se considera que antes do trabalho grupal 53% tinham uma ótima relação com seu chefe. Observa-se que as relações não pioraram, pois todos eles sempre tiveram uma boa e ótima relação com a chefia. Destaca-se também que as pessoas já tinham participado de outros trabalhos grupais nos anos anteriores, o que favoreceu os dados positivos.

13- SERVIDORES SEGUNDO AVALIAÇÃO DE MELHORIA DA RELAÇÃO INTRA PESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO DEPOIS DA APLICAÇÃO DO TRABALHO DE GRUPO HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO

| | | |
|--------------|---|-----|
| De acordo | 9 | 75% |
| Indeciso | 2 | 17% |
| Em desacordo | 1 | 8% |

Tabela 13 – 1º momento

Observou-se na tabela 13, que os servidores, em 75%, depois da aplicação do trabalho grupal sentiram-se melhor consigo mesmo, sendo que no primeiro momento da pesquisa, 47% declararam que as participações nos trabalhos grupais, lhes ajudaram a estar melhor consigo mesmo.

Observou-se comparando as tabelas 11, 12 e 13 a importância dos projetos grupais de melhoria nas relações nas Instituições. As pessoas que participaram manifestaram opiniões a respeito das respostas, tais como: Declarações dos servidores depois da participação nos trabalhos grupais em questionários de pesquisa (perguntas abertas):

- “Tenho menos medo para lidar com os chefes”;
- Meu chefe me dá a maior atenção, dando oportunidade para expressar-me;
- Sinto-me mais livre, mas cômodo;
- As pessoas aproximaram mais e estão mais atentas;

- Todos trabalham em conjunto, compartilham os conhecimentos, existe maior afinidade;

- Estamos mais fraternos e amigos;

- As pessoas estão mais “zens” e não se aborrecem por qualquer coisa;

- Tenho mais paciência com meus clientes externos;

- As pessoas pensam, mas antes de falar e não diz tudo o que pensam;

- Somos mais humanos. A partir do momento que estou bem consigo relacionar melhor com meus colegas;

- Somos mais “zen” e tratamos os clientes com mais carinho, e atendemos de coração aberto;

- Valorizo-me mais por saber que sou importante para nossos clientes externos e colegas de trabalho;

- Devemos lembrar que somos seres humanos e a figura principal e mais importante na empresa e na sociedade, não somos máquina, valem mais que isso;

- Depois que participei do trabalho minha vida mudou, senti mais desejos de viver, pois estava atravessando um problema pessoal, hoje tenho um projeto para minha vida;

- Foi de muita importância esse contato com nós mesmos e com os colegas. Descobrimos que estamos centrados em nós mesmos sem ver o outro. Dentro da Instituição as relações estavam muito frias. Precisamos colocar amor e alegria em nosso trabalho. Obrigado ao profissional de grupo. Um abraço;

- Nós gostamos do curso “Humanização nas Relações de Trabalho”, pois é uma oportunidade de conhecer melhor, de haver intercâmbio de experiência de vida, perceber que somos seres humanos, indivíduos. Apesar de sabermos que não podemos solucionar todos os problemas de uma vez, o curso nos ajuda começar a solucionar, nos indica caminhos a seguir, a partir do conhecimento de nos mesmos;

- O curso foi bom, teve reflexão na nossa vida no trabalho e nas relações referentes ao comportamento dos colegas de trabalho, a convivência do dia a dia no trabalho;

- Foi ótimo este momento para refletir melhor sobre nossas ações, para conhecer melhor os nossos companheiros, nossas limitações, nossas angústias, nosso temperamento, nosso comportamento, nossas reações em determi-

nadas ocasiões. Gosto muito da forma como foi administrado o encontro e as pessoas que ministraram são dez. Espero que tenhamos outros, que poderia ser pelo menos uma vez por ano;

- Encontro extremamente válido, pois ultimamente estou atravessando um período bastante cansativo e não consigo passar para minha família aquele carinho e tranqüilidade que sempre tivemos. Hoje tenho a certeza que poderia usar algumas técnicas que me ajudarão muito a eliminar, pelo menos parte do cansaço e mau humor.

- Este curso nos ajuda a conhecer melhor nosso “eu”, bem no fundo, amar-me mais, olhar de frente os nossos companheiros, ao próximo no fundo de seus olhos, vocês são nota dez. Estou desejando-lhes mil beijos.

As opiniões descritas anteriormente constituem importantes elementos para o estudo avaliativo que se apresenta.

As relações humanas podem ser entendidas como uma comunicação interpessoal e intrapessoal para a ciência do comportamento humano.

“A dimensão intrapessoal e interpessoal está sempre presente nos processos de grupo. As relações do eu com os outros é decisiva nas interações com os outros. O repertório de reações da pessoa humana, sua motivação e ideologia influenciam a apreensão e interpretação de cada situação interpessoal e grupal. O equilíbrio interior, a harmonia consigo mesmo, a auto-aceitação e valorização, as sensações de saúde, de bem-estar físico e mental, em” estar bem consigo mesmo” – proporciona segurança, uma abordagem positiva, construtiva e equilibrada em contato com outros e com o mundo. O equilíbrio do eu com o outro permite abertura, espontaneidade, aceitação, confiança, intercâmbio, consideração e cooperação. Estes argumentos com os quais está de acordo com este trabalho, podem corroborar na análise dos resultados obtidos, valorizados anteriormente.

14- TRABALHADORES SEGUNDO AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS GRUPAIS DEPOIS DA APLICAÇÃO DO PROJETO GRUPAL DE HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO

| | SIM | | NÃO | | INDECISO | |
|--|-----|------|-----|------|----------|------|
| Crê que é necessária a continuidade dos trabalhos grupais com o fim de obter resultados positivos com o trabalho? | 11 | 92% | 1 | 8% | 0 | 0% |
| Crê que é necessária depois de cada trabalho grupal, uma avaliação sistemática do mesmo? | 10 | 83% | 1 | 8,5% | 1 | 8,5% |
| O nível de satisfação do servidor está relacionado ao investimento no potencial humano dos membros de uma empresa? | 11 | 92% | 0 | 0% | 1 | 8% |
| O papel educativo dos grupos é importante para o bem estar bio-psico-social dos servidores em uma empresa? | 12 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |

Tabela 14 – 1º momento

Estes dados evidenciam que 100% dos servidores crêem que o papel educativo dos grupos é importante para o bem estar bio-psico-social dos servidores do INSS, 92% dos servidores declararam que o nível de satisfação dos trabalhadores está relacionado a inversão do potencial humano dos membros de uma empresa. Observa-se também que os 83% acreditam que é necessário depois da implantação de cada trabalho grupal, uma manutenção sistemática do mesmo e os 92% acreditam que é necessária a continuidade dos trabalhos grupais, com o fim de obter resultados positivos. As opiniões dos servidores neste sentido validaram a importância do trabalho e confirma a importância de um trabalho estruturado que proporcione critérios avaliativos acerca do papel educativo das pessoas através de grupos.

Opiniões dos servidores depois da participação dos trabalhos grupais expressadas nas perguntas abertas do questionário aplicado:

- “Creio que todo investimento no ser humano vale a pena, principalmente quando se está predisposto a recebê-lo, porque nesse caso o retorno é imediato”.

- “Creio no ser humano, nas suas potencialidades. Este tipo de trabalho é muito importante, pois as relações humanas estão interligadas”.

- “Gosto muito desse trabalho, pois ele mostra que devemos parar o nosso trabalho para refletir no nosso dia a dia, as colocações têm que coincidir com a realidade do dia a dia”.

- “Creio em cada ser humano, todos têm um potencial, suas qualida-

des somente são desenvolvidas. Gostaria que tivéssemos novos encontros e sempre oportunidades de ter novamente este curso. Felicidades”.

Do nascimento até a morte, nossa vida é um permanente exercício de sociabilidade. Segundo Charles Fourier (o primeiro questionador da sociologia de grupo) **O homem, por sua natureza sociológica, é um ser social, mas exatamente um ser grupal.** E está em contínuo processo de interação com o outro. Daí é que é um ser de relações, de diálogo, de participação e comunicação, por outro lado, um ser social, que se traduz no cotidiano, através da vida em grupo, de sua convivência, passa a concretizar sua existência, produzindo, revisando e relacionando mais com suas relações com os outros.

Surgem desta maneira os fenômenos em grupo: pessoas que se juntam com um objetivo definido e não, defendendo causas, criando projetos, desenvolvendo ações, cumprindo ordens, conversando banalidades, enfim, buscando o desenvolvimento dos mais variados objetivos.

“Os homens juntos são mais felizes que isolados”. Eclesiastes 3.4-capítulo 4-versículo 9. Na Bíblia o próprio Deus quando começa todo dia “...não é bom que o homem esteja só”. Jesus disse: **“Todo o poder me é dado no céu e na terra...”**, formamos uma equipe.

Ressaltamos que o homem é bem diferente no seu conhecimento intelectual, capacidade de liderança e temperamento, para difundir uma missão no evangelho.

Na vida, na família, na escola, nos grupos de trabalho, de diversão, na empresa, nas ações isoladas são mais difíceis de serem vivenciadas nesta virada do novo milênio, quando se exige, a competência de se relacionar bem das pessoas. Nas relações a afetividade e o companheirismo nas escolas incentivam a competência e o talento individual. Nada é bom ou excelente quando estamos sós, sempre há alguém, um referencial, um suporte, uma estrutura, que incentive e impulsiona as relações.

As pessoas gostam de ser tratadas bem, admiradas, valorizadas. O cantor e compositor Geraldo Vandré em sua música “Disparada” faz uma referência quando diz “... as pessoas são diferentes.” Pessoas integradas e interagindo juntas formam uma equipe.

Em uma orquestra todos os instrumentos são diferentes, tocados em sons diferentes, por pessoas diferentes, dirigidos por outras pessoas diferentes, que se harmonizam e encantam a outras pessoas.

Esse é um resultado do trabalho em equipe. Em uma equipe ninguém quer ser melhor do que ninguém. O resultado eficaz do trabalho coletivo é satisfação para todos, tendo a sensação de ter chegado juntos. Trabalhar com grupo é aplicar uma técnica grupal, é possibilitar um exercício de uma vivência. É um processo vivencial, é um momento de laboratório, que pode ir além de um simples “quebrar de gelo”, as reflexões e aprendizagens são mais profundas e elaboradas.

O facilitador assume o papel de educador, pois ele conduz o grupo buscando possibilitar uma ação construtiva de aprendizagem.

Ser facilitador é favorecer a comunicação, o conhecimento, a integração, é propiciar o relacionamento entre os membros do grupo, ser mediador, ser conciliador.

A análise das opiniões dos participantes do projeto de Humanização nas relações de trabalho que se avalia, constituíram importantes elementos para este processo.

Opiniões dos participantes, depois do trabalho grupal:

- Seria bom se pudéssemos participar sempre com vocês.*
- Gostaria que esse encontro se repetisse mais vezes, pois nos sentimos abandonados e sem credibilidades.*
- Seria bom que este trabalho pudesse repetir por menos uma vez ao ano e com uma carga horária maior.*
- É de extrema importância este trabalho grupal, que deve ter continuidade para poder alcançar melhores resultados.*
- Achei este trabalho maravilhoso, espero que se repita em mais oportunidade.*
- Ótimo, gostei muito. Sugiro continuidade e prioridade, pois nesse curso fomos ouvidos. Foi ótimo.*
- Este tipo de trabalho nos engrandece para que possamos enfrentar o dia a dia com harmonia, com companheirismo entre a chefia e os clientes.*
- Sugiro que seja dado anualmente, ou semestralmente no calendário da Instituição. Os profissionais que dirigiram mostraram-se muito competentes. Felicidades e muito obrigado.*

O crescimento do profissional depende de suas habilidades em garantir evidências de evolução, informações e materiais, com a finalidade constantemente melhorar sua aprendizagem. A evolução pode servir como meio

de controle da qualidade para assegurar que cada ciclo novo de ensino-aprendizagem alcance tanto bons como melhores resultados.

As considerações anteriores acerca da importância essencial da avaliação dos processos formativos em sentido geral são idéias compartilhadas pela autora e caracterizou o objeto de investigação que se apresenta.

Os resultados obtidos evidenciam que o projeto e programa que se dedicam no desenvolvimento dos seres humanos, minimizam e previnem os problemas de relacionamentos. Os trabalhos de grupo que abordam temas relacionados com a melhor qualidade de vida das pessoas, com a participação e o envolvimento nos processo de inter e intra-relacionamento como é o caso do projeto que se avalia, são essenciais para obter resultados positivos em sua vida profissional.

Conclusão |

Constatamos nos relatos dos servidores que participaram do trabalho grupal no primeiro encontro, cujo tema foi Relacionamento, que eles chegaram ao início do evento, desmotivados e resistentes, mas depois da participação no grupo, sentiram amor ao próximo, simpatia, solidariedade, sabedoria e tolerância. Estes sentimentos foram apreendidos durante o trabalho administrado pelo facilitador.

Os participantes também declararam na avaliação final que eles trouxeram ao grupo, os seguintes sentimentos: desejo de ver os amigos, expectativas, curiosidade, alegria e fé. O grupo lhes deu força, confiança, relaxamento, conhecimento melhor de seus colegas e tempo de interiorização. Eles estavam levando do grupo, após a participação: paz, realização, ânimo, conhecimento sobre o assunto e auto-reflexão.

No segundo encontro cujos temas foram: Identidade, percepção, auto-estima, foi colocada mensagens de otimismo nas paredes, que eles perceberam e elogiaram bastante a iniciativa. Depois da exposição do facilitador, os participantes falaram sobre os temas propostos, com seus entendimentos sobre Identidade e Percepção, que são: receptividade, respeito ao outro, companheirismo, ajuda, amor, afeto, compartilhar, personalidade, história de vida, conhecer a si mesmo.

Na avaliação deste encontro, o grupo respondeu a algumas perguntas, expressando que as atividades desenvolvidas trazem ao grupo: alegria, amizade e tranqüilidade. O Trabalho grupal lhes proporcionou: sinceridade, integração, reflexão, percepção e conhecimento. Estavam levando do grupo: crescimento profissional, aprendizagem, confiança, calor humano e afeto.

No último encontro onde foram desenvolvidos os temas: Comunica-

ção, *Criatividade e Projeto de Vida*, a facilitadora fez um trabalho resgatando o conteúdo dos temas dos encontros anteriores. Foi pedido por ela aos participantes que falassem dos temas administrados. Os participantes puderam falar do começo dos trabalhos no 1º momento e no final no 2º momento, o que eles entenderam e apreenderam em cada um dos encontros.

O grupo respondeu positivamente, demonstrando que obtiveram melhoria em suas relações pessoais o que foi apresentado através de cartazes. Fizemos algumas perguntas, tais como: *A comunicação é importante nas relações interpessoais? Por que compartilhar e trocar são importantes na harmonia e bem estar dos seres humanos? As respostas foram de grande importância para o processo de avaliação. As declarações foram as seguintes:*

- *“A melhoria e humanização nas relações de trabalho, família e amigos pode ser feita com entrega, confiança, perceber o outro, amar, saber valorizar o outro, integrar, ter postura e ter tom de voz”.*

- *“Nas relações interpessoais, a motivação e criatividade são importantes para o equilíbrio positivo, sensibilidade, solidariedade, incentivo, ser motivado, vencer os obstáculos para alcançar metas”.*

No término do encontro, a facilitadora avaliou o evento através de perguntas para saber o nível de emoção e comprometimento negativo e positivo em relação ao trabalho grupal de Humanização. Eles responderam que chegaram aos grupos: *ansiosos, curiosos, com desejos de absorver forças, sem desejos, desanimados, apreensivos, querendo desaparecer e aprender para melhorar.*

Em seguida foi dito por eles que ganharam com este trabalho: *paz, alegria, enriquecimento, desejos de seguir vivendo, sentiram-se fortes consigo mesmo, leves, muito bem, unidos, alegres e atentos ao seu redor.*

Os participantes, objetos deste estudo, manifestaram que durante o trabalho, integraram-se com o grupo e descobriram (sentimentos e aprendizagem). Eles acrescentaram ao grupo as seguintes considerações:

- *“Compartilhar é muito bom, as transformações em nossas vidas depende somente de nós, a amizade é valiosa, sou importante à medida que entendo e amo o outro, necessitamos muito pouco para realizarmos, a união é muito importante, que somos parte integrante de um todo, devemos participar sempre do processo de troca, quero ser feliz, sou humano, sou pessoa”.*

Na análise dos resultados dos relatórios foi constatado, através da observação, que em todos os encontros grupais que alguns participantes che-

garam ao encontro com muitas dificuldades no trabalho, mas no decorrer do curso mostraram entusiasmo e alegria, participando ativamente de todas as tarefas desenvolvidas.

Apesar do INSS/ES estar passando por um momento de crise e mudanças com racionamento de gastos, o projeto foi desenvolvido fora do horário de trabalho dos trabalhadores e eles não foram obrigados a participar do mesmo. Observou-se que as pessoas tiveram empenho e dedicação para a concretização do encontro, pois a Agência da Previdência Social do Município de Aracruz/ES, estava fechada para o atendimento do cliente externo, devido à reivindicação de reposição salarial em função da defasagem salarial.

No início do trabalho grupal houve algumas dificuldades, rumores e resistências, mas depois com o desenrolar do conteúdo, as pessoas sentiram-se integradas e participativas em conformidade com o projeto proposto.

Durante o desenvolvimento do projeto as pessoas tornaram-se mais emotivas e afetivas, chorando com certa frequência. Todos os conteúdos abordados foram levados para reflexão de suas vidas profissionais e pessoais, eles tiveram oportunidade de falar e tirar dúvidas. A integração entre os servidores foi total, várias pessoas fizeram declarações emocionantes sobre modificações em suas vidas.

Durante as tarefas observou-se que havia alguns participantes mais dependentes e apáticos, mas tiveram outros com espírito de liderança e solidariedade, não se percebeu em nenhum momento trabalhador agressivo e monopolizando o assunto. Eles trabalharam sempre de maneira participativa. O chefe aprovou e estimulou algumas pessoas inibidas, eles se sentiram em liberdade com sua presença.

O papel de liderança organizacional foi essencial para o desenvolvimento do trabalho grupal, pois foi através do chefe que as pessoas tiveram mais motivação e organização em todas as atividades propostas. No grupo tinha também uma pessoa que sempre estimulava o grupo e ajudava os colegas e o instrutor em todas as tarefas. Embora não tivesse o cargo de chefe, ela assume o papel de porta voz do grupo sendo uma líder nata.

Este foi um processo grupal voltado para o desenvolvimento humano, para que gere novos aprendizados. O processo grupal possibilitou efeitos terapêuticos dando um caráter humanizante e ético a aprendizagem do ser humano.

A partir da análise dos dados obtidos, produto dos métodos utilizados

em função da avaliação do projeto “Humanização nas Relações de Trabalho”, a autora pode obter critérios avaliativos favoráveis, que permitiram a seguinte reflexão: o progresso do potencial humano alcançado através de um treinamento nas relações intra-pessoais e inter-pessoais abre caminhos para a criação e formação de um capital humano, equivalente ao capital de uma empresa, pois a concentração de esforços no sentido de qualificar a força de trabalho e propiciar qualidade de vida ao mesmos, só vem dar maior eficiência e eficácia aos serviços prestados na área de Recursos Humanos.

Considera-se ainda que o papel educativo do Projeto de Humanização acerca da melhoria das relações interpessoais nos trabalhos de grupo é favorável e que é capaz de satisfazer as necessidades de um melhor convívio dentro da empresa, o que expressa o reconhecimento da importância de estabelecer boas relações com o chefe, com a equipe de trabalho, com o cliente externo e consigo mesmo mediante indicadores de comportamento e de caráter reflexivo-afetivo.

A melhoria e mudança favorecem as relações interpessoais e intra-pessoais dos servidores do INSS que participaram do projeto “Humanização nas Relações de Trabalho” que põe em manifesto sua função educativa e a importância de uma sistematicidade nos processos avaliativos dos projetos dirigidos para a melhoria das relações humanas através do trabalho grupal para um contínuo aprimoramento dos mesmos.

Recomenda-se estender o projeto “Humanização nas Relações de Trabalho”, buscando uma melhoria e favorecendo modificações nas relações de trabalho, através dos projetos grupais educativos, nas outras Empresas e em vários municípios do nosso estado e nosso país, contando com a autorização das autoridades correspondente. Continuar de forma sistemática o desenvolvimento de estudos avaliativos na área das relações no âmbito da Instituição, em função do bem estar dos usuários, que se encaminham a uma melhor convivência com as necessidades da Instituição a partir da consideração da importância da qualidade de vida dos trabalhadores. Divulgar os resultados obtidos neste estudo científico em revistas especializadas sobre a temática abordada e em eventos na área de Recursos Humanos objetivando beneficiar qualidade de vida dos seres humanos no seu cotidiano e nas atividades laborativas desenvolvidas dentro do INSS.

Bibliografia Consultada |

- **ALVAREZ, M. E. B. Dinâmicas de Grupo e Desenvolvimento Humano**, 2ª. ed. Campinas: Papyrus. 1999.
- **BOADELA, D. Nos Caminhos de Reich**. 2ª. ed. São Paulo:Editorial. 1973.
- **CASTILHO, A. Liderando Grupos: Um enfoque Gerencial**. 3ª. ed. Rio de Janeiro:Quality Mark. 1999.
- **FREIRE, P. Um educador do Povo**. 2ª. ed. Petrópolis: Terra. 2001.
- **GONÇALVES, S. C. Lições de Psicodrama: Introdução ao Pensamento de J. L. Moreno**. 3ª ed. São Paulo: Ágora. 1998.
- **GRAMGNA, M. R. M. Jogos de Empresas**. 2ª. ed. São Paulo: Makron Books. 1994. p.25-28.
- **IAMAMOTO, M. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. 2ª. ed. São Paulo:Cortez. 1983.
- **LIMA, L. O. Treinamento em dinâmica de grupos no lar, Empresa e Escola**. 6ª. ed. Petrópolis: Vozes Ltda. 1979.
- **MASOCO, C. D. Um Esboço de Análise das Produções Teóricas Brasileiras: Serviço Social de Grupo – Brasil: Centro de Ciências Jurídicas e Ceconômicas**. 1996.
- **MICHELETTI, C. Breve Histórico das Dinâmicas de Grupo**. Disponível em: <http://carreiras.empregos.com.br>. Acesso em: 05 maio. 2003.
- **MILITÃO, A. SOS: Dinâmicas de Grupo**. 2ª. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1999.
- **MIRANDA, S. Oficina de Dinâmica de Grupos**. 6ª. Ed. Campinas:Papyrus. 1999.
- **MOSCOVICI, F. A Multiplicação do Talento Humano**. 7ª. ed. Rio de Janeiro: José Olympio. 1994.
- **MOSCOVICI, F. Razão & Emoção: A Inteligência Emocional em Questão**. 2ª. ed. Salvador:Casa da Qualidade. 1997.
- **PRETTE, A. Psicologia das Relações Interpessoais**. 2ª. ed. Rio de Janeiro:Vozes. 2001.
- **RUDIO, V. F. Compreensão Humana e Ajuda ao Outro**. 2ª. ed. Petrópolis: Vozes. 1993.

- **WEIL, P. Dinâmica de Grupos e Desenvolvimento em relações Humanas.** 2ª. ed. Belo Horizonte: Itatiaia. 1967.
- **YOZO, R. Y. K. 100 Jogos para Grupos: Uma abordagem psicodramática.** 3ª. ed. São Paulo: Ágora. 1999.

Referências Bibliográficas |

- BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. – decreto 611 de julho de 1992. alteração 30.04.96 Plano de Benefícios da Previdência Social. **Ministério da Previdência Social**. 6ª. ed. Brasília.
- BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Servidor Público Federal. Presidência da República. Atualizado em 17 de setembro de 1991.
- BRASIL. Lei 8.662 de 13 de março de 1993. regulamenta a profissão do Assistente Social. Código de Ética do Serviço Social. Conselho Regional de Serviço Social. Imprensa Oficial. Brasília.
- BRASIL. Decreto 1.171 de 22 de junho de 1994. Código de Ética do Servidor Público Federal. Imprensa Nacional. Brasília.
- BRASIL. Portaria 6.247 de 28 de dezembro de 1999. Regimento interno do INSS. Art. 69. p. 43 e 44.
- CASTILHO, Á. **Liderando Grupos – Um Enfoque Gerencial**. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 1999. p.47-51.
- CASTILHO, A. **Dinâmica do Trabalho com Grupos**. 2ª.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998. p. 48-52.
- ENCICLOPÉDIA Barsa. São Paulo: Publicações Ltda. 1999. v.07. p.235. (Enciclopédia Britânica do Brasil)
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas. 1996. p.12-16.
- GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas. 1996. p. 23-28.
- HARTFORD, M. **Grupos em Serviço Social**, 3ª. ed. Rio de Janeiro: AGIR. 1983. p. 42 a 52.
- HATTIM, Alberto. *Monitoreo y Evaluación de la Superación Salud. Cuba. 2001. p. 66-74. Educación Posgrado (Maestría em Educación Médica), La Habana, Cuba. Março, 2001.*
- IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma Interpretação História Metológica**. 2ª. ed. São Paulo: Cortez, 1983. p. 302.

- **LIMA, L. O. Dinâmica de Grupo no Lar e na Empresa na Escola.** 6ª. ed. Petrópolis: Vozes Ltda, 1979. p. 400.
- **Manual de Treinamento.** INSS. 3ª. ed. Bahia: Casa da Qualidade. 1999.
- **MEDRANO, T. R. Liderazgo. Literatura Básica.** Escuela Nacional de Salud Pública. Ministerio de Salud Pública. República de Cuba. 2000. p.96 – 100.
- **MEDRANO, T. R.; CARNOTA, O. Trabajo en equipo: Real X Concreto.** Apostila Centro Nacional de Pefecionamiento Médico. Ministerio de Salud Pública. (Maestría en Ed. Médica) Escuela Nacional de Salud Pública Universidade Médica de La Habana. Republica de Cuba. 2002, p. 20
- **MILITÃO, A.; MILITÃO, R. Jogos, Dinâmicas & Vivências Grupais: Como desenvolver sua melhor técnica em Atividades Grupais.** 2ª. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2000. p. 9-37.
- **MINICUCCI, A. Dinâmica de Grupo: Teorias e Sistemas.** 5ª ed. São Paulo: Atlas. 2002. p. 22-23.
- **MINICUCCI, A. Relações Humanas, Psicologia das Relações Interpessoais.** 4ª. ed. São Paulo: Atlas. 1992. p.216-218.
- **MOSCOVICI, F. Desenvolvimento Interpessoal: Leitura e exercícios de Treinamento em Grupo.** 2ª. ed. Rio de Janeiro: Técnicos e Científicos. 1998. p.55-65, 189-214.
- **MOSCOVICI, F. Equipes Dão certo: A multiplicação do Talento Humano.** 7ª. Ed. Rio de Janeiro: José Olympio. 1994. p.272.
- **RIBA, R.A. Módulo evaluación y recursos del aprendizaje. Ventajas de la Educacion a distancia en un mundo globalizado, Cuba, 2000. p.21. (Maestría en Educacion Médica) Escuela Nacioal de Salud Pública, La Habana, 2000**
- **ROSSI, C. Relações Humanas é a raiz do sucesso profissional. A Gazeta.** Vitória. 09 de março de 2003. Caderno dois. P. 03.
- **RUDIO, V. F. Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica.** 2ª. ed. Petrópolis: Vozes. 1979. p. 43-52, 97-99.
- **SILVA, L. H. F. T. C. Técnicas de Educação na Escola e na Empresa.** 2ª. ed. Belo Horizonte: Tecnoprint, 1979. p.10-15.
- **TORRES, Z. Humanização do Trabalho com Grupo.** 4ª. ed. Belo Horizonte: Arte escrita. 1990. p.13-34.
- **TURRA, C. M. G. Planejamento de Ensino e Avaliação.** 10ª. ed. Porto Alegre: Editora e Distribuidora. 1975. p.175-224.
- **VIEIRA, B. O. História do Serviço Social.** 3ª. ed. Rio de Janeiro: AGIR. 1980. p.78.
- **ZIMERMAN, D. Como Trabalhamos com Grupos.** 2ª. ed. São Paulo: Artes Médicas. 1998. p.25-39.

ANEXO I

APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA

1º Momento da Pesquisa

A: A CARACTERIZAÇÃO PESSOAL:

Os dados obtidos vão ser utilizados somente com finalidade científica em publicação científica e Congresso científico e cada entrevistado tem livre liberdade de contestar e não contestar caso ele não tenha a segurança de que seus dados estarão sempre em anonimato dentro dos padrões éticos profissionais.

- 1- Seção a que se vincula:.....
- 2- Idade:.....
- 3- Sexo : feminino () masculino ()
- 4- Estado civil:
() solteiro () casado () viúvo () divorciado/separado
- 5- Qual o grau de estudo?
1º grau incompleto () 1º grau completo ()
2º grau incompleto () 2º grau completo ()
superior incompleto () superior completo () Qual curso?

6 - Em que município está trabalhando?

() Mesmo município em que reside

() Município diferente daquele em que reside. Qual?

7 - Quanto tempo trabalha na Instituição?

8 - Qual a sua função atual?

9 - Considerando o salário mínimo atual de R\$180,00 (2001), o seu salário líquido corresponde a quantos salários mínimos?

EM RELAÇÃO AO RELACIONAMENTO NO AMBIENTE DE TRABALHO NO INSS EM ARACRUZ/ES

10 - Como é o relacionamento do seu chefe com você?

Muito bom () Bom () Regular () Péssimo ()

11 - Como é seu relacionamento com o cliente externo (usuário da Instituição)?

Muito bom () Bom () Regular () Péssimo ()

12 - Em geral como seus colegas se relacionam com você?

Muito bom () Bom () Regular () Péssimo ()

13- Em sua opinião, com relação ao relacionamento da equipe de trabalho.

Muito bom () Bom () Regular () Péssimo ()

14- Você acredita que a participação nos educativos trabalhos grupais tem ajudado a você a estar bem consigo mesmo?

Plenamente de acordo () De acordo () Indeciso ()

Descordo () Descordo plenamente ()

15- Você acredita que a participação nos educativos trabalhos grupais tem ajudado a você a estar bem com o outro?

Plenamente de acordo () De acordo () Indeciso ()
 Descordo () Descordo plenamente ()

16- *Você acredita que existe melhoria entre os membros da equipe de trabalho quando os mesmos participam do trabalho grupal?*

Plenamente de acordo () De acordo () Indeciso ()
 Descordo () Descordo plenamente ()

17- *Você acredita que a participação nos trabalhos educativos grupais ajuda a você a relacionar melhor com o cliente externo?*

Plenamente de acordo () De acordo () Indeciso ()
 Descordo () Descordo plenamente ()

Nossos Agradecimentos!...

ANEXO II

APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS DE PESQUISA

2º Momento da Pesquisa

B: AVALIAÇÃO DEPOIS DA PARTICIPAÇÃO NOS TRABALHOS GRUPAIS:

Os dados obtidos vão ser utilizados somente com finalidade científica, isto é, em publicação científica e Congresso científico e cada entrevistado tem livre liberdade de contestar e não contestar caso ele não tenha a segurança de que seus dados estarão sempre em anonimato dentro dos padrões éticos profissionais.

1 - *Depois da participação no trabalho grupal, as relações de seu chefe com você.*

Melhorou () Não houve alteração () Piorou ()

2 - *Depois de participar do trabalho grupal, as suas relações com a equipe de trabalho.*

Melhorou () Não houve alteração () Piorou ()

3 - *Depois de sua participação no trabalho grupal, as relações com o cliente externo.*

Melhorou () Não houve alteração () Piorou ()

4 - *A participação nos trabalhos grupais ajudou a estar melhor consigo mesma?*

De acordo () Indeciso () Descordo ()

5 - *Você acredita que é necessária a continuidade do trabalho grupal a fim de obter resultados positivos?*

Sim () Não () Indeciso ()

6 - *Você acredita que é necessário depois da implantação de um trabalho grupal uma avaliação sistemática do mesmo?*

Agradecemos antecipadamente, sua colaboração !...

ANEXO III

C: GUIA DE OBSERVAÇÃO NO GRUPO (utilizado pelo monitor)

Projeto: “Humanização nas Relações de Trabalho”

Ano: 2001

Local: Agência da Previdência Social do INSS em Aracruz – ES.

Horário: De 8:00h às 12:00h e de 8:00h às 14:00h.

Observe atentamente o grupo durante a reunião e anote suas impressões à medida que for percebendo e sentindo os seguintes aspectos:

Modalidades de interação do grupo.

Emoções:

1- Comportamento agressivo (ataque verbal, ironia, ridicularização, negativismo).

2- Comportamento de evasão (evitar problematizar, polemizar assuntos fora do contexto, introdução de tópicos irrelevantes, intelectualizar, agressão física e psicológica).

3- *Comportamento de união (aproximar-se, apoiar-se, estar de acordo, mostrar afeição, engajar, observar também o oposto: mostrar-se frio, impessoal).*

4- *Comportamento de dependência (buscar apoio e orientação do líder e dos outros).*

a) *Co-dependência*

b) *De tarefa.*

4.1 *Comportamento de trabalho (ação orientada para a solução de problemas de modo objetivo e real).*

5- *Entendimentos e assimilação dos participantes na relação e no conteúdo proposto em cada tema, no desenvolvimento do trabalho grupal.*

OBS: *Foi considerado o relato da auto-avaliação (oral) ao término de cada trabalho grupal e os relatos espontâneos de cada participante.*

ANEXO IV

PROJETO: *“HUMANIZAÇÃO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO”:
ENFOQUE EDUCATIVO – PARTE II*

LOCAL: *Agência da Previdência Social do INSS em Aracruz/ES – Brasil.*

TEMA: *Relações Interpessoais*

1 - *JUSTIFICATIVA: Para dar continuidade ao nosso projeto*

2 - *“Humanização Nas Relações De Trabalho” – 2000, estabelecido no ano passado, através de dinâmicas, vivências, confeccionamos e ampliamos a proposta para dar continuidade no ano 2001.*

3 - **OBJETIVO GERAL:** *Desenvolver as relações interpessoais e intrapessoais baseadas em uma reflexão e utilização dos conhecimentos acerca de técnicas grupais que permitem um trabalho mais eficiente com os clientes e melhoria nas relações entre os membros da equipe.*

4 - *METODOLOGIA*: As atividades serão desenvolvidas através de três encontros, com duração de 14 horas, onde serão abordados temas referentes às relações interpessoais, contidas em plano instrucional.

Conteúdo proposto: *Comunicação, Identidade, Motivação, Relacionamento*. O programa tem característica participativa, possibilitando ao grupo uma participação plena, aproveitando a vivência de cada participante. As técnicas e dinâmicas grupais serão baseadas na *psicoterapia corporal, psicodrama e técnicas do serviço social de grupo*.

5 - *PÚBLICO ALVO*: Servidores da Agência da Previdência Social do INSS de Aracruz/ES

Dias: 10, 17 e 24 de agosto de 2001

Carga horária: 14h

6 - *RECURSOS*:

· *Humanos*: 01 facilitadora grupal – Assistente Social do Serviço de Recursos Humanos formação em psicoterapia corporal. Coordenadora da equipe bio-psico-social/SRH e 01 monitora grupal com formação em serviço social da equipe bio-psico-social/SRH.

· *Materiais*: borracha, lápis, cartolina, papéis diversos, revistas, cola, etc.

· *Audio-visuais*: TV e vídeo, aparelho de som, retroprojeto, flip chart, etc

· *Financeiros*: INSS/ES.

7 - *LOCAL*: Sala de treinamento da empresa em Aracruz/ES

8 - *SISTEMA DE AVALIAÇÃO*: A avaliação será oral e por escrito ao término de cada encontro. Confecção de relatórios.

Vitória/ES julho de 2001

ANEXO V - GRÁFICOS

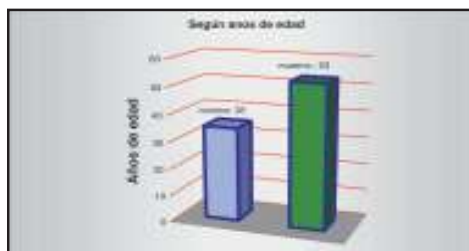
(Original da Tese no idioma em Espanhol)

GRÁFICO 1 – SERVIDORES SEGUNDO SETOR ONDE ESTÃO VINCULADOS



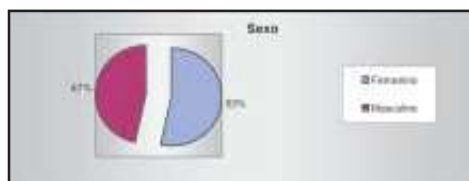
1º momento

GRÁFICO 2 – SERVIDORES SEGUNDO IDADE DOS MESMOS



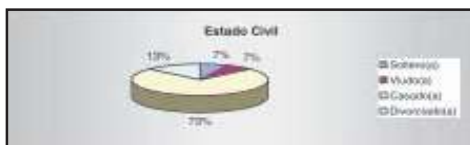
1º momento

GRÁFICO 3 – SERVIDORES SEGUNDO SEXO



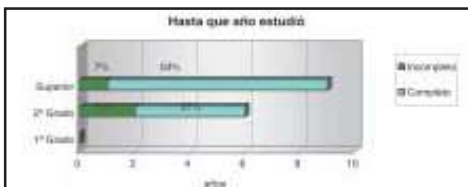
1º momento

GRÁFICO 4 – SERVIDORES SEGUNDO SEU ESTADO CIVIL



1º momento

GRÁFICO 5 – SERVIDORES SEGUNDO SEU GRAU DE ESCOLARIDADE



1º momento

GRÁFICO 6 – SERVIDORES SEGUNDO MUNICIPIO EM QUE TRABALHA



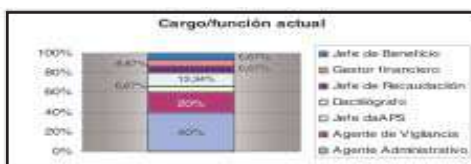
1º momento

GRÁFICO 7 – SERVIDORES SEGUNDO TEMPO DE SERVIÇO



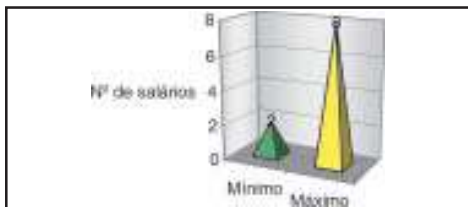
1º momento

GRÁFICO 8 – SERVIDORES SEGUNDO CARGO E FUNÇÃO



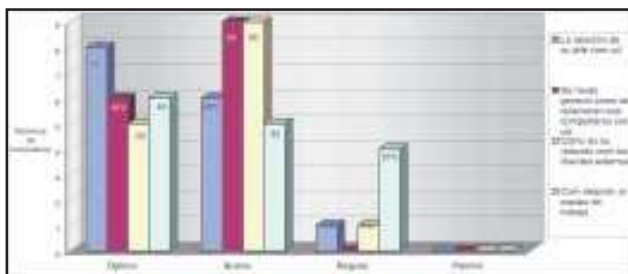
1º momento

GRÁFICO 9 - SERVIDORES SEGUNDO SALÁRIO (LIQUIDO MENSAL)
 Valor de R\$240,00 del salario mínimo vigente del País em el 2003



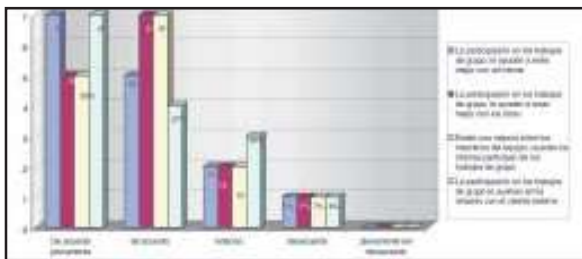
1º momento

GRÁFICO 10 – SERVIDORES SEGUNDO AVALIAÇÃO DAS RELAÇÕES INTER E INTRAPESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO ANTES DA APLICAÇÃO DO TRABALHO DE GRUPO DE HUMANIZAÇÃO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO



1º momento

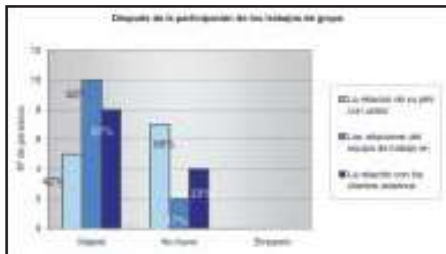
GRÁFICO 11 – SERVIDORES SEGUNDO AVALIAÇÃO EM PARTICIPAÇÃO NOS TRABALHOS GRUPAIS DE HUMANIZAÇÃO NAS RELAÇÕES DE TRABALHO



1º momento

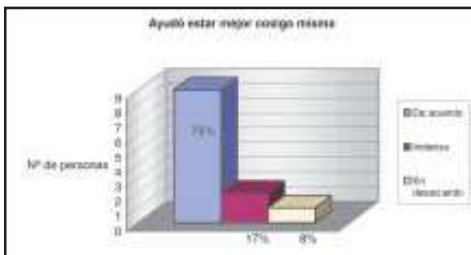
RELATÓRIO DE PESQUISA - 2º MOMENTO

GRÁFICO 12 – SERVIDORES SEGUNDO RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO DEPOIS DA APLICAÇÃO DOS TRABALHOS DE GRUPO DE HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO



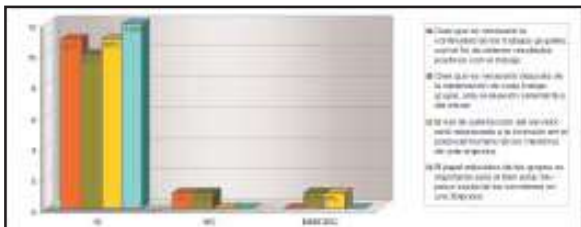
2º momento

GRÁFICO 13– SERVIDORES SEGUNDO AVALIAÇÃO DE MELHORIA DA RELAÇÃO INTRA PESSOAL NO AMBIENTE DE TRABALHO DEPOIS DA APLICAÇÃO DO TRABALHO DE GRUPO HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO



2º momento

GRÁFICO 14 – TRABALHADORES SEGUNDO AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS GRUPAIS DEPOIS DA APLICAÇÃO DO PROJETO GRUPAL DE HUMANIZAÇÃO NAS RELACÕES DE TRABALHO



2º momento