

A INFLUÊNCIA DOS TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS CORPORATIVOS NA VIDA PESSOAL: A PERCEPÇÃO DO FUNCIONÁRIO OPERACIONAL

Ana Cristina Brandão Costa¹
Lídia Santana²

RESUMO

Os treinamentos comportamentais são uma ferramenta utilizada pelas empresas para provocar mudanças no comportamento dos funcionários, visando à maximização dos resultados corporativos. Tendo em vista a impossibilidade da separação das dimensões profissional e pessoal do trabalhador, esta pesquisa apresenta os resultados de uma investigação a respeito da percepção do funcionário da área operacional sobre a influência que os treinamentos comportamentais corporativos, exercem na sua vida pessoal.

Palavras chave: organização, treinamento comportamental corporativo, desenvolvimento, conhecimento e consciência.

RÉSUMÉ

Les formations comportementales sont un outil utilisé par les entreprises. Elles ont pour but de provoquer des changements de comportement de leurs employés, visant ainsi à optimiser les résultats corporatifs. Prenant en compte les difficultés de séparer l'envergure professionnelle et personnelle de l'employé, cette étude présente les résultats liés à la perception des équipes des secteurs opérationnels afin d'évaluer l'influence de ces formations comportementales professionnelles sur leur vie privée.

Mots clés: organisation, formation comportementale professionnelle, développement, connaissance et conscience.

INTRODUÇÃO

“Pai, perdoa-lhes, porque não sabem o que fazem” (Lc, 23, 34). Palavras ditas há mais de dois mil anos, por Jesus Cristo, nos seus últimos instantes de vida, referindo-se à falta de conhecimento dos homens sobre as consequências de suas atitudes.

¹ Formada em Turismo pela Olga Metting, Pós-graduada em Marketing e Propaganda pela UNIJORGE e MBA em Gestão de Pessoas na FSBA, Graduada em Administração de Empresas pela FVC,

² Graduada em Letras Vernáculas pela UCSAL, Especialista em Literatura pela Fundação Severino Sombra/RJ/ Orientadora de Trabalho de Conclusão de Curso da Fundação Visconde de Cairu

As palavras, aparentemente, de conteúdo simples, ao serem cuidadosamente analisadas, apresentam abrangência e profundidade imensas. Neste trabalho, entretanto, ficarão restritas, no ambiente corporativo, à interferência da ignorância das ações individuais no resultado do todo.

Ambiente no qual não é difícil observar situações nas quais pessoas reagem com atitudes inconsequentes e intempestivas, sem a devida reflexão a respeito do efeito dessas ações individuais nos outros. Ao observar os processos de comunicação interpessoal e as atitudes nos ambientes corporativos, constatam-se impactos negativos nos relacionamentos e nos resultados organizacionais.

Percebe-se um desconhecimento do indivíduo frente a si mesmo e, como consequência, frente ao outro. Desse modo, ficam comprometidas as relações intra e interpessoal. Quem não conhece a si mesmo, ficará mais vulnerável às forças externas, deixando-se contaminar mais facilmente pelas emoções, enfraquecendo as suas potencialidades para se manter em equilíbrio, enfraquecendo suas capacidades de ponderar, refletir, exercitar o bom senso, a empatia, dentre outras.

Este comportamento, em parte, deve-se à falta de consciência sobre a amplitude da interferência do ambiente externo em suas emoções e de como lidar com elas, de como as mesmas podem dominar o seu bom senso, e da sua influência na comunicação, alterando a forma pela qual as pessoas agem, muitas vezes não se percebendo a profundidade das suas atitudes nos outros e em si. Condutas com tais características desarmonizam as equipes de trabalho, provocando, assim, interferência na produtividade organizacional e, finalmente, no lucro.

Visando reduzir ao aceitável ou solucionar questões como as expostas, as corporações utilizam, como ferramentas, os treinamentos comportamentais. A utilização deste instrumento visa à mudança de atitudes dos funcionários, que por sua vez, intervêm em duas dimensões: a profissional e a pessoal.

Com o objetivo de identificar e analisar a percepção dos funcionários ocupantes de cargos operacionais, em relação à influência dos treinamentos comportamentais corporativos na sua vida pessoal, foi realizada uma pesquisa que se baseou nas seguintes hipóteses (percepções da realidade pela amostra): (i) os treinamentos comportamentais corporativos têm o poder de influenciar a mudança de comportamento na dimensão pessoal dos funcionários; (ii) os temas abordados nos treinamentos comportamentais corporativos são disseminados para fora dos

portões empresariais por meio da modificação de comportamento dos funcionários; (iii) os profissionais não modificam o seu comportamento, tornando-se mais sociáveis, possivelmente, por falta de acesso às informações e a ambiente favorável às suas mudanças; (iv) os participantes têm suas dimensões emocionais e cômicas desenvolvidas no decorrer dos treinamentos comportamentais corporativos (TCCs).

Baseada nas quatro hipóteses explanadas, foi realizada uma pesquisa de campo, no período de 08 de setembro a 26 de outubro de 2012, tendo como suporte pesquisa bibliográfica, conforme a classificação proposta por Gil (2009), empregando o método hipotético-dedutivo. Apresentando caráter qualitativo, a mesma foi obtida por meio da aplicação presencial de questionários fechados, dando ênfase à escala de Likert em virtude da quantidade de possibilidades de respostas existentes, com 80 (oitenta) profissionais do nível operacional que já haviam participado de treinamentos comportamentais corporativos, selecionados aleatoriamente; o universo no qual a referida pesquisa foi realizada é composto de 03 (três) empresas de áreas de atuação distintas: hotelaria, hospitalar e comércio. O questionário utilizado encontra-se no apêndice A. Após a compilação dos dados, foram gerados gráficos, que estão inseridos no decorrer deste trabalho.

A escolha pelo público ocupante de cargo operacional deve-se ao fato da oferta de maior número de participantes nos treinamentos comportamentais, em decorrência deste compor o maior contingente corporativo, na maioria das empresas. As mesmas, Hotel Fiesta Bahia, Fundação José Silveira (área de hotelaria hospitalar) e SP Equipamentos de Proteção ao Trabalho e M.R.O. Ltda, foram escolhidas tendo, em vista, já haverem realizado este tipo de atividade para os seus funcionários.

A opção por trabalhar com empresas diferentes deve-se ao fato da ampliação do universo da pesquisa, evitando-se, desta forma, a possibilidade de resultados unânimes por influência do perfil do facilitador que aplicou o treinamento, à cultura organizacional ou quaisquer outras características corporativas que pudessem interferir nos resultados.

CENÁRIO ATUAL

Muitas mudanças estão ocorrendo, rapidamente, no mundo e o comportamento dos seres humanos tem sofrido alterações em decorrência delas.

Valores como a hospitalidade, a convivência, o respeito e a tolerância, apontados por Boff (2006), como sendo necessários para uma relação saudável e prazerosa, precisariam ser mais bem trabalhados e absorvidos, tendo em vista a sua interferência nos relacionamentos dentro da fronteira empresarial.

O surgimento da globalização, responsável por grandes modificações ocorridas no mundo, em diversos segmentos, apresentou às pessoas, e, conseqüentemente às organizações, não só facilidades tecnológicas, de informações e encurtamento das distâncias entre os países, encurtou também o tempo. Ou melhor, a percepção é de que o tempo encurtou, esta situação deve-se ao aumento do número de atividades que os profissionais precisam realizar para atender às demandas do mercado consumidor. Os diversos mercados, hoje, encontram-se interligados por meios virtuais, que os dinamizam constantemente.

O desenvolvimento da tecnologia da informação ampliou o acesso à comunicação, favoreceu o aumento de compreensão dos clientes, transformou-os em indivíduos mais seletos, nas escolhas de bens e serviços. Com este novo perfil, os consumidores passaram a exigir das empresas adequação à nova realidade do mercado consumidor, o que deu margem ao aumento da concorrência empresarial, fazendo com que cada empresa, para manter o *market share*³ desejado, precise lançar novos produtos, absorver novos clientes e manter em excelente o nível de serviços prestados.

As modificações ocorridas no mercado, em virtude deste desenvolvimento tecnológico, proporcionaram a similaridade entre as organizações, e por isso tendem a apresentar dentro dos segmentos de atuação estruturas físicas e produtos análogos. A semelhança aumenta a cada dia, podendo ser observada por meio da utilização de processos, procedimento e tecnologia muito parecidos. Desta maneira, a possibilidade de distinção entre os concorrentes, é transferida para as pessoas, tendo em vista apresentarem o subjetivismo como uma das suas características, dificultando o plágio do atendimento, dando o tom da diversificação organizacional em termos de atendimento ao cliente.

É imprescindível, para isso, a compreensão de que para a realização da administração empresarial é necessária a integração das dimensões: objetiva, representada pelos processos, procedimentos e tecnologia; e a subjetiva,

³ Percentual de participação que uma empresa possui no mercado no qual atua. (INSTITUTO PHD, 2011)

simbolizada pelas pessoas, que precisam estar física, emocional e espiritualmente equilibradas, para que possam fazer a “diferença”. As condições proporcionadas, atualmente, não favorecem o referido equilíbrio. (RODRIGUES, 2010)

Com a nova realidade de mercado, almejando manter e/ou melhorar o seu posicionamento e os lucros, as organizações passaram a diminuir custos, muitas vezes vinculados a cortes de pessoal e redução salarial – fatores preponderantes ao comprometimento da qualidade dos produtos – além de desejarem aumentar a produtividade, sem repor a força de trabalho que foi demitida, com vistas à contenção dos gastos, dentre outras ações. Desta forma, as corporações, demandam cada vez mais atividades das pessoas que nelas permanecem, uma vez que a modificação do cenário causa desgastes físicos e emocionais, nos empregados. (MALASCH; LEITER, 1999)

Segundo Malasch e Leither (1999), os empregados quando submetidos a realidades laborais com intensa exigência de trabalho, tendem a apresentar significativos índices de desgaste emocional que para os referidos autores são identificados pela diferença entre o que as pessoas são e o que elas devem realizar. A origem desse desgaste parece estar, conforme nos apontam os mesmos autores, associada a: (i) ausência de controle do trabalho pelos profissionais que o realiza; (ii) falta de recompensa pelo desempenho profissional apresentado; (iii) falta de união entre os colegas de trabalho; dentre outros. Esses fatores tendem a gerar raiva, medo, ansiedade, sentimento de desrespeito e desconfiança. Ademais, evidenciam ausência de equidade, ou seja, os trabalhadores não se sentem tratados da mesma maneira, nas mesmas situações. Tais fatores levam as pessoas a perderem a confiança na organização e a deixarem cair os resultados.

Esta realidade, por si só, já é devastadora para o trabalhador que ainda precisa lidar com as dificuldades da vida pessoal e familiar. A difícil situação pode gerar problemas de saúde, a exemplo de dores de cabeça, doenças gastrointestinais, pressão alta, tensão muscular e fadiga crônica, muitas vezes interferindo na vida familiar, pessoal e social, conforme Malasch e Leiter (1999). Corroboram Cury (2009), renomado psiquiatra brasileiro, ao informar que tem tratado mais pessoas com doenças psicossomáticas que crônicas, em seu consultório, e Rodrigues (2010, p. 35) ao dizer que “O ser humano está doente. E perdido em buscas. Daí a necessidade de oferecer uma nova perspectiva por onde olhar”.

A sobreposição de atividades e o acúmulo dos problemas desestruturaram emocionalmente as pessoas, que passaram a agir, em várias ocasiões, por instinto, sem pensar nas consequências de seus atos. Depois que a situação se acalma, ao cair em si, as mesmas percebem o estrago causado em relação aos colegas de trabalho e/ou clientes. (GOLEMAN, 2001)

Por que as pessoas se permitiram chegar a este ponto de estresse? Quando e como se inicia o processo? Essas são perguntas para as quais as respostas são muito pessoais, pois, cada indivíduo responde diferentemente a um determinado estímulo externo. Entretanto uma coisa é certa, as emoções derivadas de situações conflitantes, interferem contundentemente na forma de agir e reagir das pessoas. (GOLEMAN, 2001)

INTERFERÊNCIAS NEUROLÓGICAS

Esta reação pode ser explicada cientificamente, como mostra Relvas (2011). O cérebro humano é didaticamente dividido em três grandes origens: (i) reptiliano ou cérebro primitivo, responsável pela auto preservação – condição animal – os instintos; (ii) o cérebro intermediário ou límbico, responsável pelas emoções, apresentando dentre os componentes: o tálamo e a amígdala cortical; (iii) o cérebro superior ou neocórtex, camada de estruturas pensantes e reflexivas, responsável pela construção dos saberes – intelecto.

Ambientes empresariais permeados por situações cujo comando é derivado, em sua maioria, pelas emoções tendem a apresentar dificuldade nos relacionamentos, deixando as pessoas com grande nível de miopia comportamental, gerando alto índice de propensão ao aparecimento de conflitos.

Ao serem estimuladas por qualquer efeito externo, algumas pessoas, agem conforme as emoções, sem pensar nas consequências. Ações denominadas de explosivas, ao que Goleman (2001) nomeia de explosões emocionais e as define como sequestros neurais.

Tais acontecimentos são provenientes da percepção do estímulo externo, são direcionados para o tálamo e deste, a maior parte segue para o córtex visual (componente do neocórtex), por exemplo, a fim de ser analisado e avaliado para

gerar um significado e uma resposta adequada. Caso a resposta seja emocional vai para a amígdala cortical ativar os centros emocionais. (GOLEMAN, 2001)

Uma ligação direta, entre o tálamo e a amígdala, entretanto, desvia uma pequena parte do sinal original, numa transmissão mais rápida, permitindo a amígdala responder ao estímulo antes que o neocórtex o faça, embora com menos precisão.

Segundo Goleman (2001, p. 32-33), “algumas reações e lembranças emocionais podem formar-se sem que haja nenhuma participação consciente e cognitiva”. E completa: “nossas emoções têm mente própria, que podem ter opiniões bastante diversas das que tem a nossa mente racional”.

As emoções exercem influência, também, sobre a comunicação. Provavelmente o funcionário realizará diferentes interpretações sobre a mesma mensagem a depender da emoção sentida do momento, a exemplo de distração, felicidade ou aborrecimento. Em casos extremos de euforia ou depressão é comum agir apenas com a emoção em detrimento da racionalidade. (ROBBINS, 2011)

Ao se efetivar a comunicação baseada nas emoções, tendo em vista o grau de estresse apresentado pelas pessoas, como já mencionado neste artigo, a possibilidade de geração de conflito apresenta-se alta.

Na correria diária, provavelmente, os indivíduos sintam as dificuldades emocionais pelas quais estão passando, entretanto podem não agir de maneira diferente por não conhecerem informações e ambientes que favoreçam as mudanças necessárias para uma qualidade de vida melhor, baseada em relacionamentos mais tranquilos e mais bem resolvidos. Para Crema (1985), conquistar essa possibilidade de estar na vida de forma mais centrada significa o exercício da capacidade de reconhecer pensamentos e emoções e escolher aqueles que sustentarão as nossas ações.

Com o objetivo de reduzir as dificuldades existentes no ambiente corporativo, possibilitando situações cujas percepções possam distorcer os fatos, bem como prejudicar o ambiente de trabalho, as empresas realizam treinamentos comportamentais, tendo em vista a importância da conscientização da atitude adequada ao ambiente empresarial; a manutenção do clima organizacional; o bom convívio diário com os colegas, clientes, superiores hierárquicos; a apresentação pessoal; dentre outras. (GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ, 2012)

TREINAMENTOS COMPORTAMENTAIS

Em meio aos cenários sociais e profissionais, repletos de situações favoráveis ao desequilíbrio emocional, despontam os treinamentos comportamentais corporativos (TCCs) que têm como finalidade trabalhar as mudanças de atitudes, despertar a consciência nos empregados sobre as vantagens e a necessidade das referidas alterações, visando a maximização dos resultados e a melhoria do inter-relacionamento. (CHIAVENATO, 1999)

Neste sentido, ao buscarem trabalhar temas que impactam na mudança de atitudes no ambiente de trabalho, os TCCs tendem a interferir nas dimensões emocionais e cômicas do profissional. Ao influenciar a fração pessoal dos mesmos, uma vez a impossibilidade da separação das dimensões profissional e pessoal do indivíduo. Para Rodrigues (2012), os temas abordados nos referidos treinamentos, são disseminados para fora dos portões empresariais por meio das mudanças comportamentais dos seus empregados.

Conforme Chiavenato (1999), os treinamentos podem ser classificados em quatro tipos: (i) informações; (ii) desenvolvimento de habilidades; (iii) desenvolvimento de atitudes ou comportamentais; e, (iv) desenvolvimento de conceitos.

Os treinamentos comportamentais, para gerarem os resultados esperados, devem obedecer às mesmas etapas de todo e qualquer treinamento, as quais devem obedecer a uma cronologia composta de quatro fases: (i) o diagnóstico ou LNT (levantamento das necessidades de treinamentos), momento no qual são identificadas as lacunas que impedem o alcance das metas, por isso, devem ser reduzidas ao máximo, ou mesmo serem resolvidas; (ii) o desenho, etapa em que o programa do treinamento é composto para atender às necessidades diagnosticadas, (iii) implementação: é a aplicação efetiva do que foi desenhado; e, (iv) a avaliação, estágio no qual é realizada a avaliação dos resultados das ações que foram desenhadas e implementadas. Independente do tipo, o treinamento, deve passar pelas quatro fases, para deixar de ser um dispêndio e gerar resultados efetivos. (CHIAVENATO, 1999)

Segundo Pereira (2012), os treinamentos comportamentais ao serem conduzidos por pessoas competentes produzem impactos profundos no comportamento e na produtividade das pessoas dentro das organizações. Complementa Galvão (2006 *apud* EL-KOUBA *et al*, 2009), com a utilização de métodos e técnicas, a citar: jogos, vivências, treinamentos ao ar livre, teatro, vídeos, musicoterapia, dentre outros.

O subjetivismo dos treinamentos comportamentais é avaliado; entretanto, é imprescindível a vinculação dos indicadores aos objetivos ligados às estratégias da organização, é o que afirma Milioni (2005 *apud* EL-KOUBA *et al*, 2009).

TIPOS DE PÚBLICO

Os TCCs são pertinentes a todos os tipos de organizações e a todos os públicos, independente da hierarquia, até mesmo porque quanto mais alto o nível estratégico, maior a necessidade de desenvolvimentos das habilidades humanas e conceituais. Eles buscam desenvolver as dimensões intra e interpessoais, trabalhando as emoções e as percepções. (PETROCCHI, 2007)

As diversas dimensões nas quais trabalham os treinamentos comportamentais visam propiciar aos funcionários oportunidades para o “crescimento pessoal, aspectos da motivação, do autoconhecimento, da importância das relações humanas e do papel individual na construção coletiva da melhoria dos processos de trabalho e atendimento ao cliente”. (GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ, 2012, p. 09)

Na sociedade mundial, independente de raça, credo, cor, posição social ou condição financeira, atualmente, grande número de indivíduos apresentam algum indício de descontrole emocional. Rodrigues (2012) enfatiza que “em qualquer nível há pessoas e com elas suas histórias de vida, seus dramas e necessidades de se conhecer mais para viver melhor em cada papel desempenhado em sua rotina e trajetória de vida”.

TEMAS ABORDADOS NOS TCCs

Conforme a psicóloga Marialice Senna (2012), líder do Núcleo de Soluções em Gestão de Pessoas da Fundação Luis Eduardo Magalhães, dentre os temas abordados nos treinamentos comportamentais encontra-se:

- Inteligência emocional: tema estudado e disseminado pelo conceituado psicólogo americano Daniel Goleman. Conceitua como sendo a capacidade de reconhecer seus próprios sentimentos e emoções, e o das outras pessoas para desenvolver a capacidade de lidar com eles nas diversas situações nas quais se encontra cotidianamente. Trabalhada em cinco dimensões: autoconhecimento - busca identificar os seus pontos fracos e fortes; autocontrole - desenvolve a capacidade de controlar os seus sentimentos a cada momento, fator imprescindível ao discernimento emocional e para a autocompreensão; automotivação – direciona as emoções para a obtenção de metas; empatia - trabalha a habilidade de analisar a situação com os sentimentos do outro e só a partir daí, agir; e sociabilidade – o desenvolvimento de aptidões que reforçam a popularidade, a liderança e a eficiência interpessoal.
- Comunicação: trabalhada, muitas vezes, por meio de situações lúdicas, busca-se analisar a interferência dos processos subjetivos na transmissão e na decodificação das mensagens, em suas diversas formas de comunicação.
- Administração de conflitos: incidentes e reincidentes nos mais diversos ambientes onde estão as pessoas, os conflitos se caracterizam, dentre outros, pela falta de aceitação às opiniões e desejos dos colegas. Comunicação “truncada”, falta de empatia e flexibilidade, aliada ao egocentrismo, são fatores favoráveis à geração de situações conflituosas.

Ao abordar, analisar, esclarecer e trabalhar os temas citados, os treinamentos comportamentais corporativos, por meio de profissionais capacitados, possibilitam às pessoas ampliarem conhecimentos que facilitam o reconhecimento de suas dimensões humanas.

Ao tocar as pessoas, os treinamentos, tendem a conduzi-las à reflexão, podendo levar o participante ao início do processo reflexivo. Uma das possibilidades é o conhecimento da importância em respeitar a opinião alheia, mesmo que não haja

concordância de pontos de vista, isso tende a facilitar o desenvolvimento de uma nova forma de ver o outro, o que significa “ver o outro como o outro e não como o prolongamento de si mesmo ou do círculo do seu eu”. (BOFF, 2006, p. 22)

As empresas, ao prepararem os funcionários para conviverem com comportamentos mais adequados às funções que ocupam, por meio dos treinamentos comportamentais, podem influenciar nas suas atitudes pessoais. Rodrigues (2012) reforça este pensamento ao afirmar que:

Quando tratamos de aprimoramento comportamental por meio do treinamento [...] o que observamos na prática é [...] a ampliação do autoconhecimento, influencia diretamente nas escolhas das pessoas, tornando-as mais assertivas consigo e com o mundo. Se uma empresa concede este tipo de oportunidade a seus funcionários ela contribui com os mesmos em direção a melhores patamares de satisfação pessoal, além de torná-los mais conscientes de suas escolhas e em seus posicionamentos como empregados, também os influenciará positivamente como maridos, esposas, filhos, pais, etc...as consequências positivas acontecerão também fora da empresa, na vida privada e no eco-mapa de relação dos indivíduos.

RESULTADOS DA PESQUISA

A afirmação de Rodrigues (2012) foi confirmada com a pesquisa de campo realizada, para esse estudo, composto de 80 (oitenta) pessoas, de áreas distintas de atuação: hotelaria, hospitalar e comércio, sendo 36 homens (45%) e 44 mulheres (55%), do total, com idades entre 20 e 59 anos.

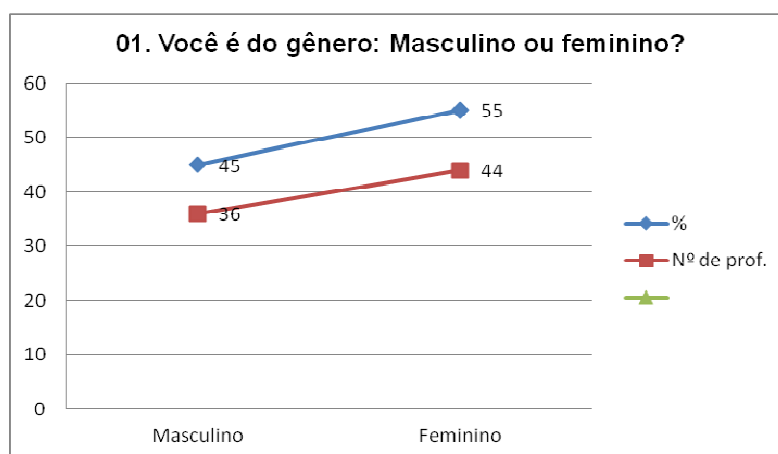


Gráfico 1 – Relação entre os gêneros dos trabalhadores que fizeram parte da pesquisa.

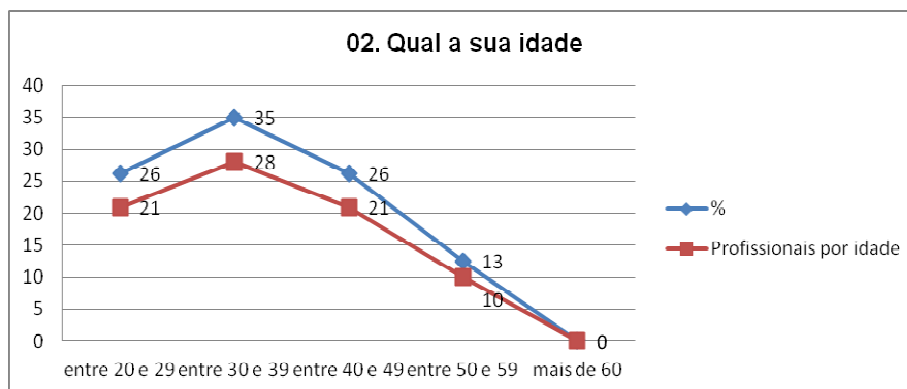


Gráfico 2 – Apresentação gráfica das idades dos participantes da pesquisa. Demonstrando a relação entre número real e percentual.

A pesquisa comprovou a primeira hipótese deste estudo: os treinamentos comportamentais corporativos, conforme a percepção dos funcionários operacionais, têm o poder de influenciar a mudança comportamental na dimensão pessoal dos funcionários. Dentre as 80 pessoas que participaram da pesquisa, 44 delas (55%), concordaram plenamente que, ao participarem do primeiro treinamento comportamental, os temas abordados influenciaram para a modificação do seu comportamento; 29 pessoas (36%) concordaram em grande parte, enquanto que apenas 07 pessoas (9%); concordaram ou discordaram em grande parte, como pode ser visto no gráfico 3.

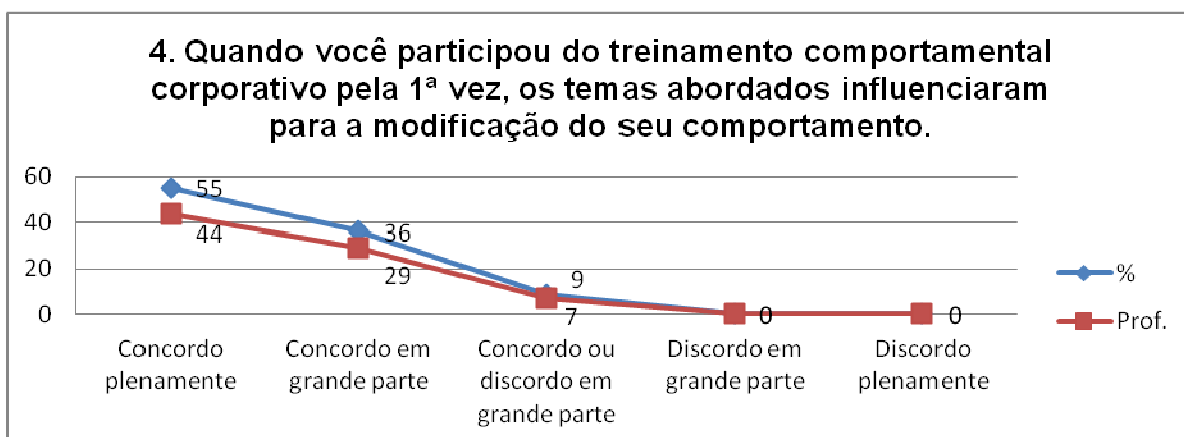


Gráfico 3 – Influência dos TCCs no comportamento das pessoas.

Em relação à modificação de comportamento, 15 pessoas (19%) afirmaram que seu comportamento modificou completamente; 39 pessoas, 49% dos pesquisados, reconheceram que tiveram o seu comportamento muito modificado, 20 entrevistados (25%) afirmaram que seu comportamento modificou mais ou menos e apenas 06 pessoas (8%) afirmaram que o seu comportamento modificou pouco.

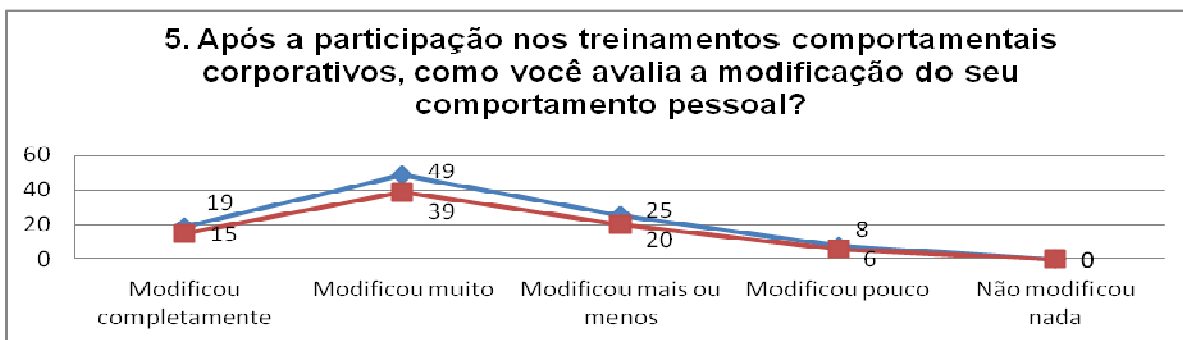


Gráfico 04 – Modificação do comportamento após participação em TCCs

Dando continuidade à pesquisa, os temas abordados nos TCCs são disseminados para fora dos portões empresariais por meio da modificação de comportamento dos funcionários uma vez que, após a participação nos mesmos os participantes afirmaram que passaram a influenciar mais as pessoas que os rodeiam fora do ambiente de trabalho: 21 trabalhadores (26%) classificaram como excelente a influência que geram nos pares, após a participação nos referidos TCCs; 31 trabalhadores (39%), classificaram em muito boa a sua influência em outras pessoas; 24 (30%) em boa e somente 04 trabalhadores, 5% do total admitem que a sua interferência nos pares é razoável, como pode-se observar no gráfico 05.



Gráfico 5 – Influencia em terceiros após participação em TCCs.

A utilização dos conhecimentos adquiridos nos TCCs é outro ponto que confirma que os conhecimentos absorvidos nos treinamentos comportamentais corporativos transpõem os limites corporativos: 28 profissionais, 35% dos pesquisados, afirmaram que recorrem sempre a estes conhecimentos; 18 pessoas (23%) disseram que os utiliza, às vezes, e apenas 03 trabalhadores, 04% dos entrevistados, afirmaram utilizá-los poucas vezes. Ver gráfico 06.

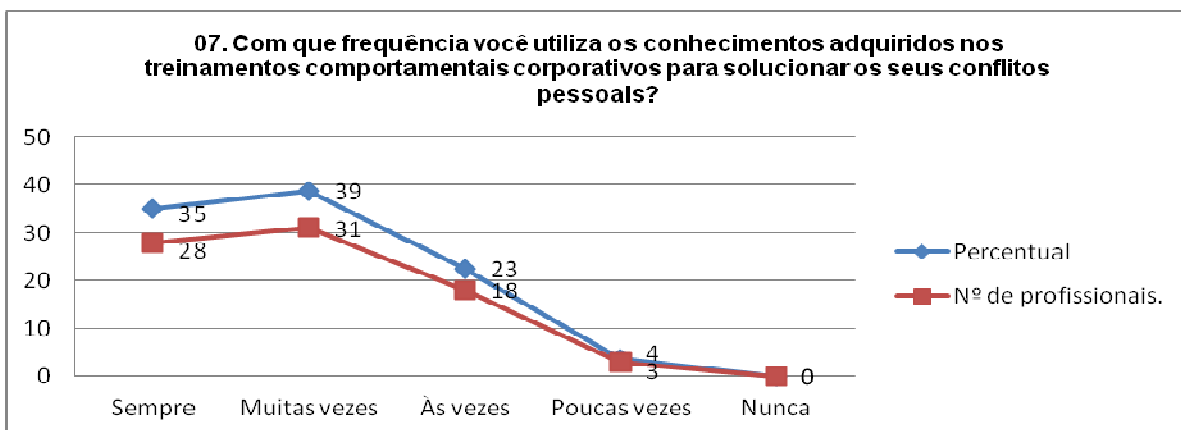


Gráfico 06 – Utilização dos conhecimentos adquiridos nos TCCs na solução de conflitos pessoais.

Os TCCs proporcionam aos trabalhadores vários benefícios, dentre as proposições sugeridas por esta pesquisa os trabalhadores pontuaram como o maior deles a vontade de procurar mais informações para atingir os seus objetivos (24%), seguidos de perto, 21%, cada, em se preocupar em como falar com as pessoas para não machucá-las e, passaram a se sentir responsáveis pelos resultados de suas escolhas diárias, 18% afirmaram passar a se comunicar melhor e 16% afirmaram se conhecer melhor, conforme compilado no gráfico 7.

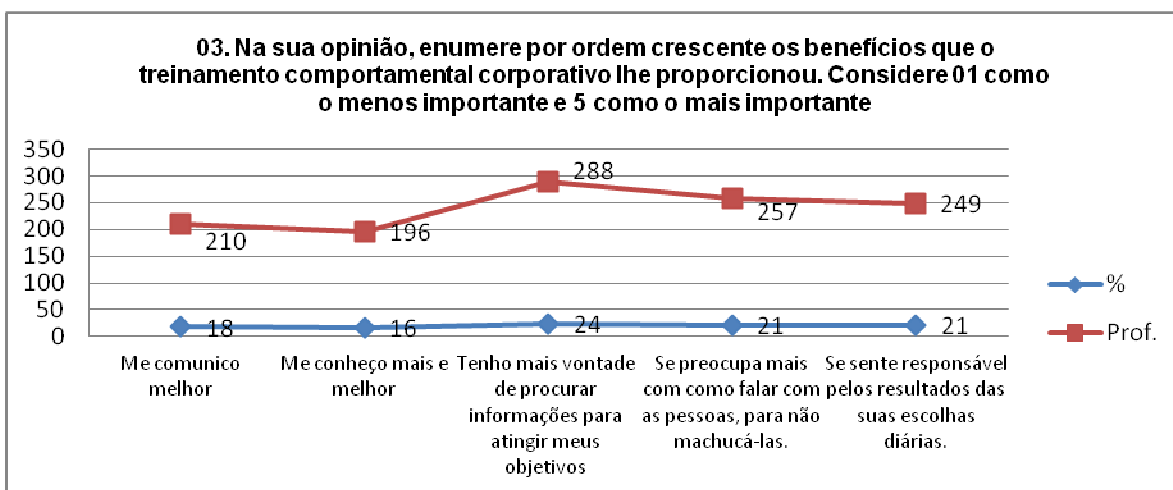


Gráfico 7 – Benefícios dos TCCs, segundo a percepção dos funcionários.

A última pergunta foi composta de 15 respostas (gráfico 8) que abordou questões sobre comunicação, gestão de conflitos e inteligência emocional, a fim de analisar em qual das 03 áreas o impacto dos TCCs é mais forte, na opinião dos trabalhadores, e o resultado é muito próximo: apresentando a inteligência emocional como mais impactante com 35% das pontuações, seguido de 33% votados para a gestão de conflitos e 32% para a melhoria da comunicação (gráfico 9).

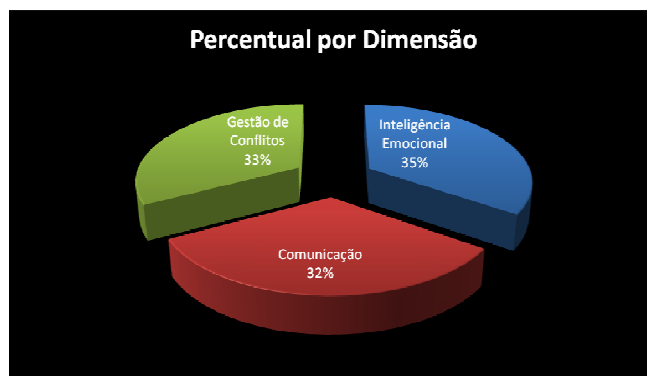


Gráfico 9 – Impacto das 03 dimensões, analisadas nesta pesquisa, após a realização dos TCCs.

Baseado no pressuposto de que a inteligência emocional, segundo Goleman (2001), é baseada em cinco dimensões: autoconhecimento; automotivação; autocontrole; empatia e sociabilidade, a pesquisa leva a crer que as dimensões emocionais e cômicas são desenvolvidas no decorrer dos treinamentos comportamentais corporativos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas ao oportunizarem aos seus empregados treinamentos visando melhorias nos seus comportamentos no ambiente corporativo, contribuem para além do crescimento profissional. Simultaneamente, os treinamentos comportamentais corporativos (TCCs) colaboram para o desenvolvimento do comportamento pessoal do trabalhador, fora dos limites organizacionais.

A relevância desta pesquisa deve-se ao fato de identificar se o trabalhador percebe a interferência dos treinamentos comportamentais corporativos na sua vida pessoal, tendo em vista que as referidas mudanças contribuem para o desenvolvimento de um ser humano melhor, mais crítico em relação a si e conseqüentemente mais consciente de sua importância social. As mudanças comportamentais tendem a proporcionar uma vida em sociedade mais consistente com seus pares, bem como a possibilidade de influenciar, para melhor, àqueles que estão à sua volta.

A pesquisa apresentou vários fatores relevantes, dentre os quais podem ser destacados: a percepção dos funcionários de cargo operacional para a mudança comportamental proveniente dos treinamentos oferecidos pelas empresas é um fato; a alteração do comportamento favorece o interrelacionamento dentro e fora do ambiente organizacional; a disseminação de possibilidade de mudanças

comportamentais das famílias dos funcionários que participaram dos treinamentos, favorecendo a redução de desgastes emocionais, redução de doenças psicossomáticas e, acima de tudo, o desenvolvimento da inteligência emocional em suas cinco dimensões.

Os benefícios proporcionados pelos TCCs, se olhado por determinado viés, podem ser uma ferramenta de mudança social, contundente, visto trabalhar dimensões diversas do indivíduo, promovendo o autoconhecimento e instigando-o a se posicionar de forma crítica e consciente perante a vida, buscando a sua utilidade social.

Esta pesquisa, qualitativa, pode ser considerada como satisfatória ao tema abordado, entretanto não se completa em si. Tendo em vista a amplitude do universo do ambiente corporativo e a diferenciação que o mesmo pode oferecer ao seu quadro de funcionários. Ao apresentarem a possibilidade de influenciar positivamente as pessoas que do seu ambiente fazem parte, as empresas tendem a interferir na dinâmica social, levando a crer que este possa vir a ser um trabalho de responsabilidade social. Tema este, sugerido para um próximo estudo.

A realização de ações baseadas em conhecimentos e estímulo ao despertar da consciência, talvez chegue, um dia, a um patamar de intelectualidade e responsabilidade que permitam a mudança da frase inicial deste trabalho “Pai, perdoa-lhes, porque não sabem o que fazem”, para “Finalmente Pai, eles entenderam a mensagem”.

REFERÊNCIAS

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um outro mundo possível**. vol. II: Convivência, respeito e tolerância. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração para não administradores**. A gestão de negócios ao alcance de todos. São Paulo: Saraiva, 2008.

_____. **Gestão de Pessoas**. O novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CREMA, Roberto. **Análise transaccional centrada na pessoa... e mais além**. 4 ed. São Paulo: Agora, 1985.

CURY, Augusto. **Treinando a emoção para ser feliz**. DVD. São Paulo: Plugme. 2009, 5 horas.

EL-KOUBA, Amir *et al.* **Programa de desenvolvimento comportamental: Influências sobre os objetivos estratégicos**. Disponível em: <http://www.google.com.br/#sclient=psy-ab&hl=pt-BR&tbo=d&site=&source=hp&q=programas+de+desenvolvimento+comportamental+influ%C3%A2ncias+sobre+os+objetivos+estrat%C3%A9gicos&oq=Programas+de+desenvolvimento+comportamental+&gs_l=hp.1.1.0i30l2.14218.49265.0.390187.44.33.0.11.11.11.390.8769.2-22j9.31.0...0.0...1c.1.07GF2fMEJO4&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.&fp=70b356fd77bfd80c&bpcl=38897761&biw=1280&bih=577>. Acesso em: 13 mai. 2012.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOLEMAN, Daniel. **Inteligência Emocional**. A teoria que redefine o que é ser Inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ. Secretaria do Planejamento e Coordenação Geral. Edital de licitação. Concorrência pública. Minuta de edital de concessão administrativa para a exploração de unidades de atendimento ao cidadão em sete municípios do Estado do Paraná. Disponível em: <http://www.sepl.pr.gov.br/arquivos/File/ConsultaPublica/Apendice_III_Programa_de_Capacitacao_e_Treinamento.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2012.

MALASCH, Christina; LEITER, Michael P. **Trabalho: fonte de prazer ou desgaste?** Guia pra vencer o estresse na empresa. São Paulo: Papyrus, 1999.

PEREIRA, Iara. **Treinamentos Comportamentais**. Disponível em: <<http://sipatetreinamentos.com.br/reinamentos-comportamentais.html>>. Acesso em: 21 abr. 2012.

PETROCCHI, Mário. **Hotelaria**. Planejamento e Gestão. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

RELVAS, Marta Pires. **Neurociência na aprendizagem escolar**. DVD. São Paulo. War. 2. ed. 2011, faixa 4,44min.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

RODRIGUES, Sidemberg. **Espiritual e sustentável**. Vitória: ArtPoint Editora, 2010.

_____. Entrevista concedida a Ana Cristina Brandão Costa. Salvador, 29 set. 2012.

SENNA, Marialice. Entrevista concedida a Ana Cristina Brandão Costa. Salvador, 30 mar. 2012.

SOCIEDADE BÍBLICA DO BRASIL. **A Bíblia Sagrada**. 2. ed. São Paulo, 1993.