

GT4  
Gestão e Competências Secretariais

**RELAÇÕES INTERPESSOAIS: análise do filme “El Método” com paralelo na prática secretarial**

**Rayane Andrade Silva de Carvalho 1**

Instituto Federal de Brasília, *Campus* São Sebastião, e-mail [rayanecarvalho.as@gmail.com](mailto:rayanecarvalho.as@gmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho foi elaborado a partir da proposta de atividade da disciplina Gestão Secretarial após assistirmos em sala de aula o filme “El Método”, em seguida foram debatidos os aspectos relevantes presentes no filme, motivando a pesquisa também vinculada à área secretarial dada a importância do estudo para secretários em formação. Nesse sentido, pretende-se com esse trabalho analisar quais comportamentos observamos no filme “El Método”, com uma abordagem sobre aspectos que influenciam as relações interpessoais na prática secretarial, com questões que pudessem evidenciar a importância das boas relações interpessoais.

Para a construção do trabalho, foi realizada pesquisa exploratória por artigos científicos e livros que abordam sobre relações interpessoais, comportamento organizacional, prática secretarial e ambiente de trabalho que permitiram embasamento para o desenvolvimento do trabalho. Sendo estruturado da seguinte forma: apresentação do conceito de relações interpessoais; abordagem sobre as relações interpessoais presentes no filme “El Método”, e por fim, um panorama vinculado à prática secretarial sobre relações humanas, enfatizando a importância do desenvolvimento dessa habilidade no ambiente de trabalho.

## 2 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Refletir sobre as relações interpessoais é bastante pertinente diante das problemáticas sociais que geralmente a elas são interligadas como desrespeito, intolerância, preconceito, apatia. Nesse sentido, é de primordial importância desenvolver habilidades sociais que possam estimular relacionamentos saudáveis em qualquer contexto: familiar, escolar, profissional.

Assim,

[...] praticar relações humanas significa mais do que estabelecer e/ou manter contatos com outros indivíduos. Significa estar condicionado nessas relações por uma atitude, um estado de espírito, ou uma maneira de ver as coisas, que permita compreender as pessoas, respeitando sua personalidade, que sem dúvida é diferente da nossa. [...]

(CORDEIRO, 1961 apud CHIAVENATO, 2003, p.133).

Conceituando relações humanas, Chiavenato (2003, p.107) afirma que são “as ações e as atitudes desenvolvidas a partir dos contatos entre pessoas e grupos”. Dessa forma então, entendendo que as relações interpessoais são formadas por pessoas e que cada pessoa possui

personalidade única, o essencial para se criar um ambiente harmonioso e sadio é saber lidar individualmente ou em grupo para o desenvolvimento do respeito mútuo.

Diante dessa compreensão, “as condições em que ocorrem tais relacionamentos definem a forma de convivência entre os seres humanos [...]” (LEITÃO, 2006, p. 884), observando também que “o comportamento humano é motivacional, a tensão conduz a um comportamento ou ação para alcançar a satisfação da necessidade” (CHIAVENATO, 2003, p. 119).

Tomando como base essa premissa, o estudo das relações humanas é de fundamental importância no contexto organizacional, que ao longo dos anos está cada vez mais competitivo e exigente. Em virtude disso, o comportamento humano pode sofrer interferência perante o meio no qual o indivíduo está inserido, levando em consideração ainda estudos desenvolvidos a partir da Teoria das Relações Humanas, iniciada nos Estados Unidos. Assim, o desafio está em oportunizar clima harmonioso que permite desenvolver relações saudáveis e consequentemente o aprimoramento para a obtenção da qualidade de vida dos protagonistas desse processo, viabilizando também o alcance dos objetivos organizacionais.

## 2.1 ANÁLISE DO FILME “EL MÉTODO” SEGUNDO AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Disputando uma única vaga em uma empresa de Madrid, um grupo formado por sete executivos, cinco homens e duas mulheres, são deixados em uma sala para o processo seletivo, não sabendo que entre eles havia um integrante da empresa. Ao longo da trama, os candidatos passam por diversos testes e assim é traçado o enredo do filme “El Método” (2005), do diretor argentino Marcelo Piñeyro.

Para o processo seletivo, é utilizado o “Método Gronholm”, consiste basicamente em testes em que os candidatos recebem as instruções através de computadores e decidem quem será eliminado. Nesse contexto, os candidatos são colocados em situações que elevam os níveis de tensão a cada teste, estimulando certo desequilíbrio emocional, desconfiança, conflitos, competitividade, insegurança, egoísmo e indiferença.

Logo no início do processo, os aspirantes à vaga preenchem formulários e há certa rejeição nesse procedimento, pois supõe ser repetitivo. Em seguida, os candidatos são deixados em uma sala, na qual dividem a mesma mesa que possui sete telas de computadores, respectivamente com um acento ocupado pelos candidatos, durante o processo percebem que estão sendo observados, como uma espécie de *reality show* e então a dinâmica começa.

A todo momento os candidatos são submetidos a situações em que precisam tomar decisões e valores éticos são colocados em jogo. Em uma delas, a tela do computador expôs um dos candidatos, que enquanto trabalhava na empresa anterior denunciou-a por crime ambiental, esta ação do candidato foi julgada como traição pelo grupo que o eliminou do processo, o desconforto fica evidente entre os candidatos. Há também um envolvimento íntimo entre dois candidatos enquanto estão no processo seletivo, que revelam posturas e interesses pessoais.

De acordo com Chiavenato (2003, p. 107), “o comportamento humano é influenciado pelas atitudes e normas informais existentes nos grupos dos quais participa”, acrescentando

ainda que “o clima representa o ambiente psicológico e social que existe em uma organização e condiciona o comportamento dos seus membros” (CHIAVENATO, 2003, p. 121).

Por isso, no decorrer dos acontecimentos, percebe-se que diante das situações arbitrárias a cada fase que precisa ser cumprida, o ambiente que vai sendo traçado incentiva estratégias e ambições e assim as relações interpessoais vão desenvolvendo nos candidatos comportamentos nervosos, sentimentos dúbios e superficialidade.

Considerando, então o ambiente no qual aqueles indivíduos estão inseridos, o grande desafio era manter o equilíbrio emocional e no final o melhor candidato não seria eleito por habilidades técnicas, mas sim por competências relacionais.

## 2.2 A PRÁTICA SECRETARIAL E AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

O profissional de secretariado dentro das organizações vem ganhando destaque devido à incorporação de novas competências e habilidades que permitem relacionar-se com todos os setores da empresa. A redefinição da atividade secretarial exige habilidades como gerenciamento, tomada de decisões e relação com os níveis hierárquicos, seja no sentido de auxiliar diretamente os chefes imediatos, seja para identificar problemas e propor soluções.

Assim, além das competências técnicas que formam o perfil do secretariado, este também precisa possuir e desenvolver habilidades humanas, já que devido às competências e atribuições citadas anteriormente, o secretário(a) mantém contato com equipes de trabalho de diversos perfis, para isso:

[...] Deve-se reconhecer que as pessoas são possuidoras de personalidade própria que merece ser respeitada. Isso implica uma compreensão sadia de que toda pessoa traz consigo, em todas as situações, necessidades materiais, sociais ou psicológicas, que procura satisfazer e que motivam e dirigem seu comportamento neste ou naquele sentido. Assim como as pessoas são diferentes entre si, também a composição e a estrutura das necessidades variam de indivíduo para indivíduo. (CORDEIRO, 1961 apud CHIAVENATO, 2003, p.133).

Dada a importância nos relacionamentos que são construídos no ambiente de trabalho, o profissional de secretariado precisa evitar conflitos, possuindo uma postura adequada para a convivência saudável que não interfira na qualidade do trabalho.

Para demonstrar a importância de se desenvolver habilidades sociais de trabalho no profissional de secretariado, alguns aspectos relacionais precisam ser levados em consideração como percepção, empatia, valores éticos, administração e gerenciamento de conflitos, inteligência emocional e comunicação.

Nesta classe, para evidenciar a atividade secretarial no que tange à gestão de relacionamento, elencamos como aspecto que merece destaque diante da diversidade no mundo corporativo, a inteligência emocional que “é a capacidade de gerenciar nossas emoções de modo que saibamos em que momento usá-los sem perder o domínio ou o controle da situação” (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 149).

Para o profissional de secretariado, desenvolver essa habilidade social viabiliza o autoconhecimento, a melhoria da capacidade de se relacionar e respeitar as características do outro e as próprias, lidar com emoções diante de situações de conflitos.

Entende-se, portanto que o secretário(a) em sua atividade, além de desenvolver habilidades técnicas, precisa também gerir relações adotando postura de equilíbrio emocional e sensatez no sentido de proporcionar ambiente saudável, acarretando qualidade de vida.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para realização do estudo, foi feita uma pesquisa exploratória envolvendo levantamento bibliográfico por artigos científicos e autores que tratam sobre o tema.

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Concluiu-se que o comportamento humano pode sofrer interferências baseadas no ambiente em que os indivíduos estão inseridos. Dessa forma, é de extrema importância o entendimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho.

### 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste estudo, percebe-se a importância das relações interpessoais para a boa convivência nos diferentes contextos sociais. Levando o foco do estudo dessa temática para as organizações, observa-se que as relações interpessoais são construídas a partir de fatores e situações as quais os indivíduos são expostos influenciado no comportamento. Na prática secretarial, diante da relação que este profissional possui com toda organização, a gestão de relacionamentos é fator decisivo para a qualidade do trabalho. Dessa forma, conclui-se que saber lidar com pessoas, cultivando empatia, ética e inteligência emocional no contexto organizacional proporciona um clima saudável e consequentemente produtivo.

### REFERÊNCIAS

BARTOLOTTI, Márcio Fernanda Pasa; WILLERS, Ednilse Maria. **Profissional de secretariado executivo: explanação das principais características que compõem o perfil.** Disponível em: <<http://saber.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/410/326>>. Acesso em: 6 dez. 2018.

BRONDANI, Jera Porto. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho.** 2010. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/29873/000779376.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 5 dez. 2018.

CARDOZO, Carolina Garcia; SILVA, Letícia Oliveira Silva. **A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.** 2014. Disponível em: <[https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed\\_antiores/vol8\\_num2/arquivos/artigo3.pdf](https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_antiores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf)>. Acesso em: 5 dez. 2018.

CHIAVENTATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

FONSESA, C rica. **Considerações sobre o filme O que você faria? (El Método).** 6 maio 2010. Disponível em: <<https://botassaltoagulha.blogspot.com/2010/05/o-que-voce-faria-el-metodo-filme.html>>. Acesso em: 8 dez. 2018.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Comportamento organizacional: conceitos e práticas.** São Paulo: Saraiva, 2006.

LEITÃO, Sérgio Proença; FORTUNATO, Graziela; FREITAS, Angilberto Sabino de. **Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica.** 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n5/a07v40n5.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2018.

MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

PANTOJA, Ana Cristina dos Santos. et. al. **Os valores e as relações interpessoais no contexto organizacional.** Disponível em: < <https://www.webartigos.com/artigos/os-valores-e-as-relacoes-interpessoais-no-contexto-organizacional/114939>>. Acesso em: 8 dez. 2018.

SANTOS, Mary Anne da Silva. **Relações interpessoais: um estudo de caso da secretaria municipal de saúde de nossa senhora do socorro em 2011.** Disponível em: <<https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/tcc20.pdf>>. Acesso em: 5 dez. 2018.