

PROJETO DE INTERVENÇÃO EM CONDOMÍNIOS RESIDENCIAIS DA CIDADE DE ASSIS – SÃO PAULO. Carolina Paula Matos Pedrosa, Cláudio Edward dos Reis, Ana Cláudia Domingues Rainha, Patrícia Carvalho Silva, Vanessa Souza de Araújo. - Humanas - Psicologia – Departamento de Psicologia Experimental e do Trabalho – Faculdade de Ciências e Letras – Campus de Assis.

Realizou-se um estudo sistemático sobre a pesquisa-ação de Lewin, que consiste em associar a investigação com a resolução de problemas coletivos envolvendo de modo ativo os participantes e os pesquisadores. Tal estudo foi empregado em um treinamento com um grupo de funcionários de dois condomínios residenciais da cidade de Assis. As pesquisadoras envolvidas neste trabalho, discentes do curso de psicologia da Unesp de Assis, atuando pela Humanus Empresa Júnior, objetivaram conhecer as necessidades e expectativas do grupo a ser treinado e dos condôminos, e oferecer conhecimentos e habilidades a fim de potencializar o desempenho dos funcionários no trabalho que realizavam, aprimorando suas atitudes com relação à segurança, à ética no trabalho e ao bom funcionamento do condomínio. Objetivaram também aumentar a integração da equipe buscando solucionar conflitos e garantindo a qualidade do relacionamento entre funcionários-condôminos e funcionários-público, além de motivá-los, fortalecendo sua auto-imagem e buscando conscientizá-los do quanto são importantes para o pleno funcionamento dos condomínios, sendo que todos os objetivos foram trabalhados em conjunto.

Kurt Lewin, estudioso da Psicologia da Gestalt, desenvolveu a metodologia de trabalho pesquisa-ação a partir de sua Teoria de Campo que estabelece uma teoria dinâmica da personalidade baseada no conceito de campo psicológico. Esses estudos levaram à criação do primeiro laboratório de dinâmica grupal onde se desenvolveu a idéia do grupo como uma totalidade dinâmica, que não é apenas resultado da soma de seus integrantes, mas possui propriedades específicas enquanto um todo. Com a ampliação das pesquisas, a Dinâmica Grupal passou a ser utilizada em treinamentos de relações humanas a partir do método do T-Group (*Training Group*) baseado na pressuposição de que a mudança da conduta individual é possível pela transformação do comportamento em grupo. As experiências de Lewin permitiram o desenvolvimento de uma nova mentalidade pedagógica baseada em três princípios: o grupo não é concebido como ambiente de competição, mas sim de cooperação, sendo por isso um objeto de sua própria instrução; o papel do monitor é motivar o grupo, controlar seu funcionamento e seus resultados e ajudá-los a definir suas dificuldades; e por fim implica em um método pedagógico ativo onde o grupo deve chegar ao conhecimento através de suas próprias experiências.

Levando em consideração os estudos de Lewin foi aplicado o método da pesquisa-ação nesse programa de treinamento acreditando-se que essa metodologia atenderia os objetivos propostos. Para que a execução do projeto contemplasse tais objetivos, foram elaboradas as seguintes etapas de trabalho: O recolhimento de dados que suscitasse sugestões/críticas referentes a relações interpessoais entre os condôminos-funcionários; seis palestras e dinâmicas com os funcionários sobre os temas propostos, realizadas por duplas de pesquisadoras, com a duração de duas horas; análise e interpretação dos encontros.

O primeiro encontro com os funcionários consistiu em uma apresentação dos objetivos do treinamento e na apresentação dos envolvidos. Foi solicitado aos funcionários que representassem por meio de colagem qual a percepção de si e de seu trabalho. Essas colagens continham figuras que representavam a família, amizade, sonhos e equilíbrio família-trabalho principalmente, bem como, figuras relacionadas ao medo do trabalho noturno e a falta de segurança devido à má estrutura percebida em um dos condomínios.

No segundo encontro os funcionários foram divididos em dois grupos distintos de acordo com o condomínio e levantou-se desta forma temas/ sugestões para os próximos encontros. Foi pedido aos participantes que criassem uma imagem, um slogan e um nome para suas equipes e que também definissem a maior qualidade, o maior defeito, o que era proibido e o que era valorizado em cada uma delas. Um dos grupos utilizou o mesmo nome do condomínio, o que pode demonstrar identificação e sentimento de pertença, como slogan escolheram “Trabalho e Seriedade”, como qualidade “trabalhar

com honestidade”, maior defeito “falta de comunicação”, a proibição foi a desunião e valorizaram a união. O outro grupo escolheu como slogan “F. 10 anos servindo qualidade em bom serviços”, a qualidade foi honestidade, como maior defeito a mentira, a proibição foi a desonestidade e são valorizados a união e a amizade. Depois foi solicitado aos grupos que se imaginassem como proprietários de um condomínio e então dissessem de que forma o administrariam. Ao término deste notou-se que separar os funcionários em grupos propiciou uma maior interação entre eles e também se verificou como os funcionários percebiam as necessidades de cada condomínio.

O terceiro encontro consistiu na discussão da importância de cada funcionário dentro do condomínio ressaltando o compromisso ético e o profissionalismo. Como primeira atividade de interação foi solicitado ao grupo que se imaginasse como uma máquina, cada indivíduo sendo uma parte integrante desta e posteriormente ressaltou-se a importância de cada membro para o bom funcionamento da máquina, fazendo assim uma analogia com o condomínio. A segunda atividade consistiu na descrição do trabalho de cada um. Baseado nela foi pedido aos funcionários que encenassem suas rotinas. Em seguida foi realizada uma discussão sobre as dificuldades enfrentadas por eles. Conseguiu-se proporcionar a reflexão sobre suas dificuldades e a ética no trabalho e assim buscar soluções conjuntamente, em conformidade com o método da pesquisa-ação que procura solucionar “um problema coletivo no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo”. (THIOLLENT, 1998).

No quarto encontro foi discutida a importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho com a realização de uma exposição sobre temas acerca da percepção, afetividade no trabalho, simpatia, antipatia, empatia e *feedback*. Após esta explanação foi realizada uma dinâmica que visava o aprofundamento deste conteúdo. A discussão desse tema foi importante para identificar conflitos e levá-los a refletir sobre alternativas para solucioná-los. Além disso, a abordagem do *feedback* foi essencial para um esclarecimento sobre a importância em receber a opinião do outro como uma oportunidade de crescimento.

O quinto encontro teve como objetivo trabalhar questões relativas à segurança em condomínios. Foi apresentada uma reportagem sobre o assalto em um condomínio, iniciando assim uma discussão sobre como prevenir tal acontecimento. A reportagem e as experiências de alguns em situações similares sugeriram atitudes a serem tomadas e ao mesmo tempo ressaltaram pontos importantes para melhor eficiência na segurança.

No sexto encontro, finalizando o plano de ação, as pesquisadoras obtiveram uma avaliação sobre os treinamentos realizados, trabalharam a motivação pessoal e então encerraram as atividades. Primeiramente aplicou-se o questionário de avaliação sobre os treinamentos, em seguida foi apresentada uma música para que pudessem refletir sobre os trabalhos realizados nos encontros.

Encerramos a pesquisa com a aplicação de um questionário para verificar o nível de satisfação dos funcionários, se a temática abordada correspondia às suas necessidades de fato e se os objetivos propostos haviam sido alcançados. O treinamento foi avaliado entre bom e ótimo por todos. Obtivemos como resultados a melhora na disposição para o trabalho, diminuição dos conflitos interpessoais, aumento da autoconfiança para administrar os imprevistos de suas rotinas de trabalho, além do maior desenvolvimento de competências com relação à postura de trabalho, atingindo dessa forma os objetivos pré-estabelecidos. Tais resultados foram confirmados pelas respostas dadas ao questionário, onde descreveram que o treinamento auxiliou nas relações com os colegas de trabalho e com os condôminos, além de terem citados elementos de todos os temas trabalhados. Outra resposta interessante e bastante relevante foi o fato de terem se sentindo ouvidos em suas opiniões enquanto funcionários. Esse trabalho permitiu um maior aprendizado da metodologia da pesquisa-ação, além de aprimorar a aplicação de tal teoria à prática.

Referências Bibliográficas

- THIOLLENT, J. M. **Metodologia da Pesquisa-Ação**. 8.ed. São Paulo: Cortez, 1998.
MOSCOVICI, F. **Equipes dão certo**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1995.
_____. **Desenvolvimento Interpessoal**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.