

INTERAÇÕES INTERPESSOAIS, EMPATIA E ACEITAÇÃO NO TRABALHO

Simone Teles da Silva Costa¹

Dr. Gleiber Couto²

RESUMO

O trabalho é muito importante na vida das pessoas, sendo visto não só como uma atividade social, mas também considerado como uma relação que propicia benefícios tanto para o colaborador como para a organização. Considerando que o processo de interação humana se faz presente nas organizações e que os indivíduos possuem comportamentos diferentes, a pesquisa teve como objetivo geral verificar as associações entre relacionamento interpessoal, empatia e aceitação no trabalho. Participaram do estudo 123 colaboradores de uma empresa privada, na cidade de Monte Carmelo em Minas Gerais, com idade entre 17 e 59 anos. Para tanto foram utilizados três instrumentos; o Inventário de Interações Interpessoais utilizado para identificar o perfil interpessoal do indivíduo, o Inventário de Empatia usada para medir a empatia, e a Medida Sociométrica que mede a aceitação do indivíduo no ambiente em que está inserido. Os resultados mostraram que os indivíduos que assumiram mais posições interpessoais de desconfiança e competição também demonstraram menos empatia. Outro achado foi que os indivíduos que assumiram mais posições amigáveis, sociáveis e confiáveis, também apresentaram um perfil empático e maior aceitação no trabalho.

Palavras-chave: Relacionamento; Empatia; Aceitação no Trabalho.

ABSTRACT

Work is very important in people's lives, being seen not only as a social activity but also considered as a relationship that provides benefits to both the collaborator and the organization. Considering that the process of human interaction is present in organizations and that individuals have different behaviors, the research had as a general objective to verify the associations between interpersonal relationship, empathy and acceptance in the work. A total of 123 employees from a private company participated in the study, in the city of Monte Carmelo in Minas Gerais, aged between 17 and 59 years. Three instruments were used; the Interpersonal Interaction Inventory used to identify the individual's interpersonal profile, the Empathy Inventory used to measure empathy, and the Sociometric Measure that measures the individual's acceptance in the environment in which he is inserted. The results showed that individuals who assumed more interpersonal positions of mistrust and competition also showed less empathy. Another finding was that individuals who assumed more friendly, sociable and trustworthy positions also had an empathic profile and greater acceptance at work.

Keywords: Relationship; Empathy; Job.

1- Mestre em gestão organizacional pela UFG-Catalão. Professora no Centro Universitário Mário Palmério-UNIFUCAMP

2- Doutorado em Psicologia pela Universidade São Francisco – Itatiba- USF. Professor na Universidade Federal de Catalão- UFCAT.

1. INTRODUÇÃO

O relacionamento é o elemento básico da socialização pois é por meio dele que os indivíduos adquirem conhecimentos e experiências (Robbin, 2000). Considerado um tema de singular relevância, os relacionamentos vêm sendo estudados ao longo do tempo por pesquisadores de diversas áreas. A frequência de interações entre duas ou mais pessoas formata tipos de relações interpessoais observadas nos diversos contextos (Berscheid & Peplau, 1983). Muitas características pessoais influenciam a qualidade destas interações e o processo de desenvolvimento humano se dá, em parte, de relações recíprocas, uma vez que tanto a pessoa é moldada pelo ambiente, quanto este também é moldado pela pessoa (Santos Silva, 2015). Portanto, as características comportamentais do indivíduo são formadas por traços que estão de acordo com seus valores, suas necessidades individuais e experiências tanto educacionais como profissionais (Passadori, 2003; Le Boterf, 2011).

No contexto organizacional, as relações interpessoais chamam a atenção a partir da interação entre membros de uma mesma equipe, assim os indivíduos criam vínculo profissional a fim de executar uma ação coletiva e alcançarem objetivos que seriam inatingíveis individualmente (Thofehrn, 2005). Nesse âmbito, existem várias formas de avaliar as interações interpessoais, e uma maneira de expressar e demonstrar seus componentes comportamentais é o modelo circumplexo (Acton & Revelle 2002), que representa um conjunto de variáveis com características específicas, que descrevem várias classes de comportamentos interpessoais (Horowitz, Wilson, Turan, Zolotsev, Constantino & Henderson, 2006). Recentemente, Couto (em preparação) elaborou um novo instrumento intitulado Inventário de Interações Interpessoais (I³), ao qual se aplicou na presente pesquisa que permite caracterizar empiricamente comportamentos interpessoais e suas interações baseado no Círculo Interpessoal de Kiesler (1983).

Nesse prisma Kuhn e Scortegagna (2016), observaram que o grande desafio da convivência humana é compreender o sentimento e o ponto de vista do outro, de modo a respeitar seu posicionamento em todos os ambientes, com o intuito de construir uma boa relação entre as pessoas. Assim, o bom desenvolvimento das relações interpessoais também

se relaciona ao interesse genuíno em atender às necessidades e ao bem-estar das outras pessoas, o que pode ser entendido como capacidade empática do indivíduo (Koller, Camino & Ribeiro, 2002). A palavra empatia refere-se à relação emocional entre uma pessoa e as demais que integram o seu ambiente, seja familiar, trabalhista, social, educacional ou cultural (Miville, Carlozzi, Gushue, Schara & Ueda, 2006).

Dessa forma, a empatia é considerada como habilidade de se posicionar no lugar do outro (Thomazi Moreira & De Marco, 2014). Falcone, Ferreira, Luz, Fernandes, Faria, D'Augustin e Pinho (2008) descrevem que a empatia se caracteriza pela capacidade de compreender os sentimentos e os pensamentos dos indivíduos sem necessariamente vivenciá-los. Diante das características associadas à empatia, alguns pesquisadores desenvolveram métodos para avaliá-la. E um modelo que se mostra importante para representar a população brasileira é o Inventário de Empatia (IE) e que foi demonstrado no presente trabalho, elaborado por Falcone *et al.* (2008), é caracterizado por ser um instrumento de autorrelato, que avalia quatro dimensões da empatia e possibilita a análise das características psicométricas.

A empatia é vista como um fator determinante nas relações interpessoais e relaciona-se com a aceitação interpessoal, logo, ao demonstrar empatia, o indivíduo tem mais possibilidade de ser aceito (Santos Silva, 2015). A aceitação não é determinada isoladamente por características pessoais (necessidades, impulsos, expectativas, pensamentos, desejos, valores etc), ou situacionais (tecnologia, fluxo de trabalho, sistema de recompensas, condições do sistema econômico, político etc.), mas pela interação desses dois conjuntos de fatores individuais e organizacionais (Tolfo & Piccinini, 2011).

O sentimento de ser aceito no trabalho não está somente relacionado à produtividade, mas também a todo um agregado de tarefas e técnicas de gestão, que necessitam de coletividade e da boa interação dos indivíduos, para executarem suas funções (Nivalda de Carvalho-Freitas, 2009). A identificação da aceitação pode ser dada por diversos meios, que surgem de fatores externos e internos, vivenciados por cada indivíduo em seu ambiente familiar ou de trabalho (Moraes, Ferreira, Pereira & Zandarim, 2010). Uma maneira de identificar a aceitação de indivíduos consiste na medida sociométrica, técnica elaborada por Moreno (1972) e aplicada na presente pesquisa, conhecida como uma ferramenta analítica que considera a estrutura social da coletividade, por meio da observância de composto de relações interpessoais.

Tendo em vista a relevância da problemática apresentada na literatura, foi objetivo geral deste trabalho verificar como as interações interpessoais relacionam-se às

características empáticas e como elas estão relacionadas com a aceitação no contexto laboral. Contudo os objetivos específicos foram: mapear o perfil interpessoal dos colaboradores; traçar o perfil da empatia; identificar o perfil de aceitação; estabelecer uma correlação entre interações interpessoais, empatia e aceitação no trabalho. Os achados obtidos na pesquisa podem auxiliar o gestor, pois elas retribuem informações de grande importância de como lidar com seus colaboradores e também proporciona informações valiosas sobre o perfil individual e grupal, assim ampara o administrador no desenvolvimento de treinamentos que estarão de acordo com as necessidades da equipe.

2. MÉTODO

PARTICIPANTES

Participaram da pesquisa um grupo de 123 colaboradores de uma organização do segmento varejista, localizada no interior do Sudeste de Minas Gerais, com idade entre 17 (por nota informando que o responsável preencheu e assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido) e 59 anos (M= 26,91 e DP= 8,88), sendo 63,4 % dos indivíduos do sexo masculino. Na data da coleta dos dados, 43,9% se declararam católicos, 32,2 % evangélicos, 8 % espíritas e 17,1% não declararam religião. Em relação à escolaridade, 61,0 % possuíam Ensino Médio Completo, 23,6 % Ensino Médio Incompleto, 2,4% Ensino Superior Completo, 8,1% Ensino Superior Incompleto, 4,1 % Ensino Fundamental Completo e apenas 0,8 % Ensino Fundamental Incompleto. Quanto ao tempo de trabalho houve uma variação entre oito meses a vinte e cinco anos de serviço, sendo em média quatro anos e meio de serviço exercido.

3. INSTRUMENTOS

O Inventário de Interações Interpessoais- forma breve (I³) ANEXO 1 - 4, trata-se de um inventário elaborado por (Couto, em preparação 2018), baseado no círculo interpessoal de Kiesler (1983), para mapear o comportamento interpessoal de pessoas alvo, que são representadas em três formas: autoclassificação, interagente e observador (Kiesler, Goldston & Schmidt, 1991). Neste estudo, será aplicada somente a forma de autoclassificação. O modelo está fundamentado em um domínio bidimensional, ou seja, apresenta diferenças em dois planos ou duas dimensões integradas por dois eixos: eixo poder e eixo afiliação.

O inventário está composto por 48 proposições, que descrevem ações as quais podem ocorrer nas interações entre os indivíduos. As perguntas estão divididas e rotuladas em 8 escalas bidimensionais, as quais apresentaram os seguintes índices de confiança interna: PA

($\alpha=0,87$), BC ($\alpha=0,81$), DE ($\alpha=0,70$), FG ($\alpha=0,81$), HI ($\alpha=0,81$), JK ($\alpha=0,77$), LM ($\alpha=0,75$), NO ($\alpha=0,79$) (Couto, em preparação 2018). As escalas são distribuídas em círculo no sentido anti-horário, como demonstrado na Figura 1.

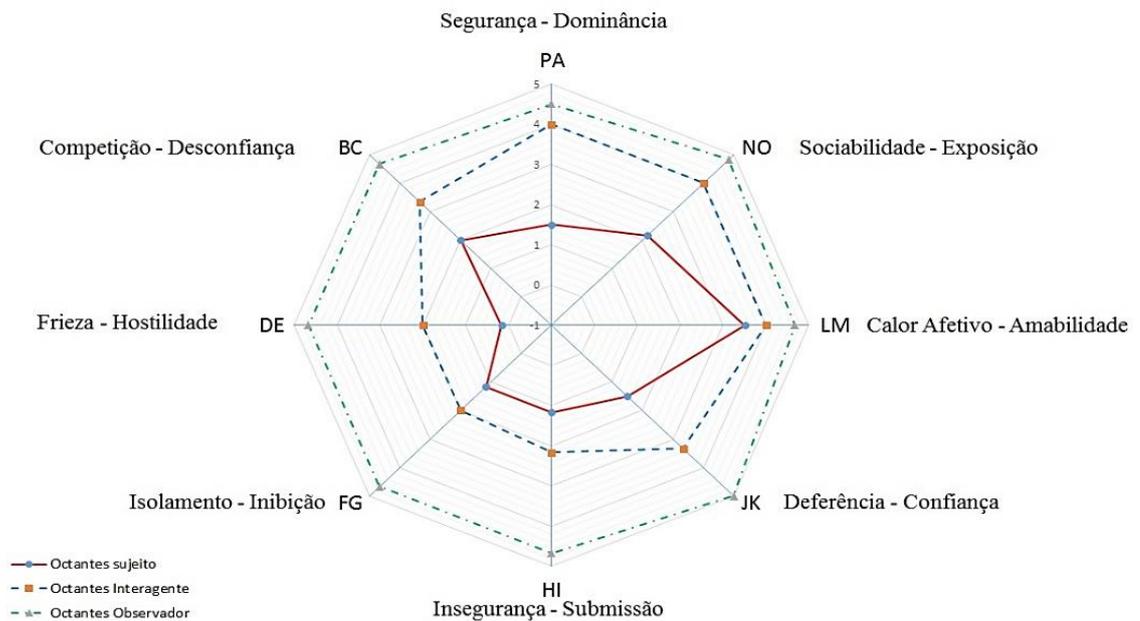


Figura 1. Imagem ilustrativa do perfil interpessoal, descrito pelo I³.

Cada uma das posições descreve relações em níveis de intensidade. As respostas de cada preposição podem variar entre (0) “Não me descreve”, até “me descreve corretamente” (5), numeradas em uma escala do tipo Likert. A soma dos pontos das escalas pode receber um escore bruto que varia entre 0 a 30 pontos, que depois são convertidos em escores padronizados a partir da média de pontos obtidos em cada escala.

Cada quarto do círculo simboliza um “Quadrante”, que é composto pelas combinações das respostas, sendo os quadrantes: Qdt BC, Qdt FG, Qdt JK e Qdt NO. Para os quadrantes, as fórmulas são as seguintes: Qdt BC $0,707 * PA + BC + 0,707 * DE$; Qdt FG $0,707 * DE + FG + 0,707 * HI$; Qdt JK $0,707 * HI + JK + 0,707 * LM$; Qdt NO $0,707 * LM + NO + 0,707 * PA$.

Esse modelo circunplexo também descreve quatro “Hemisférios”, são eles: Dominância Hmf PA, Submissão Hmf HI, Amabilidade Hmf LM, Frieza Hmf DE. As fórmulas para calcular os hemisférios são: Hmf PA: $0,707 * NO + PA + 0,707 * BC$; Hmf DE: $0,707 * BC + DE + 0,707 * FG$; Hmf HI: $0,707 * FG + HI + 0,707 * JK$; Hmf LM: $0,707 * JK + LM + 0,707 * NO$. Por ser um modelo bidimensional, é possível calcular o eixo em que se situa pessoa-alvo. O escore no eixo vertical, interpretado como “Controle” pode ser obtido pela fórmula: Controle Exs C: $PA - HI + 0,707 * (BC + NO - FG - JK)$, enquanto o escore

no eixo horizontal, interpretado como “Afiliação”, pode ser obtido pela seguinte fórmula: $FILIA\ Exs\ F: LMDE+0,707*(NO+JK-BC-FG)$ (Couto, em preparação, 2018).

Inventário de Empatia (IE) é um instrumento indicado para pesquisa e utilizações clínicas. Sua construção e avaliação preliminar foram adaptadas à sociedade brasileira, por Falcone, Ferreira, Luz, Fernández, Faria e D’ Augustin (2008). Esse instrumento avalia a empatia de acordo com um modelo multidimensional, apresentando uma versão baseada nos componentes cognitivos, afetivos e comportamentais da empatia. Composto por 40 proposições que representam 16 situações sociais e habilidades empáticas, as quais estão distribuídas em quatro fatores: o primeiro fator denominado “Tomada de perspectiva”, é representado por doze itens; o segundo fator denominado “Flexibilidade interpessoal”, é representado por dez itens; o terceiro fator denominado “Altruísmo”, é representado por nove itens; e o quarto fator denominado “Sensibilidade afetiva”, é representado por nove itens.

As respostas de cada item recebem a numeração de 1 a 5, em uma escala do tipo Likert. A descrição dos comportamentos e frequência varia desde “nunca” (1) “até sempre” (5). Itens com frequências elevadas tendem na direção do conceito de empatia. Itens reversos, nos quais há alta frequência do comportamento, tendem a ser considerados como não empáticos. Em um total de 40 itens 17 são reversos, indicando que as respostas relacionadas a esses itens devem ser invertidas para a obtenção do escore final. Os itens reversos são: 3, 4, 5, 8, 9, 13, 16, 19, 20, 22, 24, 26, 30, 32, 35, 38, 40. Assim, se a resposta dada for 5 devem receber o valor 1 e vice e versa; respostas tabuladas como 4 devem receber valor 2 e vice-versa; e valor 3 será mantido.

O instrumento para identificar a aceitação e rejeição no presente trabalho foi a medida sociométrica, técnica apontada por Moreno (1972), a qual solicita aos colaboradores que escolham as pessoas com quem gostariam de trabalhar. As escolhas foram realizadas de maneira ordenada, em que o mais escolhido recebeu a pontuação mais alta a qual decaiu até o último escolhido. Dessa forma foi estimada a aceitação dos funcionários dentro da organização.

O número de escolhas, para sujeitos mais indicados e menos indicados foi estabelecido em três e assim realizou-se a análise estatística dos dados. Os colaboradores foram instruídos a indicar primeiramente, três colegas de trabalho com os quais gostaria de trabalhar. O primeiro indicado foi considerado com quem ele mais gostaria de trabalhar e assim continuamente. Feito isso, foi solicitado que indicassem três colaboradores com os quais não gostariam de trabalhar, em que o primeiro a ser escolhido foi considerado o mais

rejeitado para essa atividade e, assim, sucessivamente. À sequência dos pontos positivos dava-se +3, para o primeiro escolhido; +2 para o segundo; e +1 para o terceiro escolhido. Já as negativas receberam -3, para o menos escolhido; -2 para o segundo escolhido; e -1 para o terceiro escolhido.

4. PROCEDIMENTOS DE COLETA

O projeto de pesquisa foi autorizado pelo comitê de ética em pesquisa da Universidade Federal de Goiás, conforme parecer sob protocolo de nº 036292/2017, tendo todas as etapas da pesquisa conduzidas de acordo com os padrões exigidos pela resolução 196/96 da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa.

A coleta de dados ocorreu de forma coletiva e cada participante levou aproximadamente 35 minutos para responder aos questionários. Os colaboradores foram convidados a participar respondendo aos questionários, e receberam instruções sobre o preenchimento dos mesmos, sobre a permanência na pesquisa e sua importância, e puderam também optar por não participar da pesquisa ou pela desistência durante a aplicação. Os que consentiram com a pesquisa responderam ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Eles foram orientados a responder primeiro o Inventário de Interações Interpessoais (I³), posteriormente o Inventário de Empatia (IE) e por último a Medida da Sociometria que mede a aceitação ou rejeição.

5. PLANO DE ANÁLISE

Após a coleta dos dados para os procedimentos de análises, os testes foram corrigidos e as informações dos questionários foram tabuladas em planilhas eletrônicas. Assim foi possível identificar o perfil de cada colaborador, de acordo com o Inventário de Interações Interpessoais, que demonstraram a representação dos perfis em relação às oito escalas.

Para atender aos objetivos da pesquisa foram utilizados os valores de Alfa estimados no manual do I³ em preparação Couto (2018), por haver nessa amostra um número menor de participantes. Foi realizado um estudo sobre a relação entre as duas medidas, estimando os coeficientes de correlação de Pearson (r) entre as subescalas do (IE) e o perfil de relações interpessoais I³ e a medida sociométrica de aceitação e rejeição. Para correlacionar os instrumentos I³ e o IE calcularam-se as correlações brutas e depois aplicada a correção para atenuação, em que se aplicou a fórmula Osborne (2003) $r_{12}^* = \frac{r_{12}}{\sqrt{r_{12} * r_{22}}}$ em que r_{12}^* é a

correlação corrigida; r_{12} , a correlação bruta entre as duas variáveis, r_{12} ; a fidedignidade da primeira medida; e r_{22} , a fidedignidade da segunda medida.

Para o propósito da correção para atenuação, adotaram-se os coeficientes de confiabilidade pela consistência interna de cada escala I^3 e o IE apresentados em outros estudos. Posteriormente, a fim de aplicar a correção para atenuação às correlações entre os instrumentos I^3 e a medida de Aceitação/Rejeição usou-se a fórmula $r_{12}^* = \frac{r_{12}}{\sqrt{r_{12}}}$. Os resultados foram expressos utilizando a seguinte fórmula: $[r (r^2)^{a,b,c}; IC95\%(>;<)]$ onde, r = correlação de Pearson; r^2 = coeficiente de determinação; a = significância estatística = 0,01; b = significância estatística 0,05; c = significância estatística maior que 0,05 e menor que 0,10; IC = Intervalo de confiança (> superior ; < inferior) no qual valores entre 0,01 e 0,09 denotam uma correlação ínfima; entre 0,10 e 0,29, correlação baixa; entre 0,30 e 0,49, correlação moderada; entre 0,50 e 0,69, correlação substancial; entre 0,70 e 0,99, correlação muito forte; e 1,00 seria uma correlação perfeita (Cohen, 1988).

Em seguida foram comparadas as posições interpessoais entre dois grupos extremos no quesito empatia, no intuito de realizar comparação com as pessoas que demonstraram maior empatia e menor empatia, as quais são diferentes em suas escolhas de posições das interações. E, em seguida, foram comparadas as posições interpessoais entre dois grupos extremos no quesito empatia com a finalidade de realizar comparação de indivíduos que demonstraram alta empatia e pouca empatia. Um grupo aqui denominado de Inferior nível empatia, composto por 15 sujeitos, que apresentaram os menores escores, a saber, escore geral $= < 122$. Já o segundo grupo foi composto por 16 participantes que apresentaram os maiores escores, a saber, escore geral $= > 162$, classificados como grupo em superior nível de empatia.

Posteriormente, a partir dos escores das escalas dos dois grupos, calcularam-se as estatísticas circulares e os parâmetros que compõem o sumário estrutural para verificar diferenças de posições, $[(R^2)$ índice de ajuste; (δ) deslocamento; (e) elevação e (a) amplitude] para dados circunflexos (Wright, Pincus, Conroy & Hilsenroth, 2009). Ao final, foi realizado um estudo sobre a relação entre os dois grupos. Em seguida, buscou-se compreender como as interações interpessoais relacionam-se às características empáticas e como elas estão relacionadas com a aceitação no contexto laboral.

6. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com intuito de atingir os objetivos indicados, em primeiro lugar realizaram-se as análises exploratórias. O primeiro passo foi estimar as características de relações interpessoais mais frequentes entre esses participantes. As médias de respostas estão apresentadas na Figura 2.

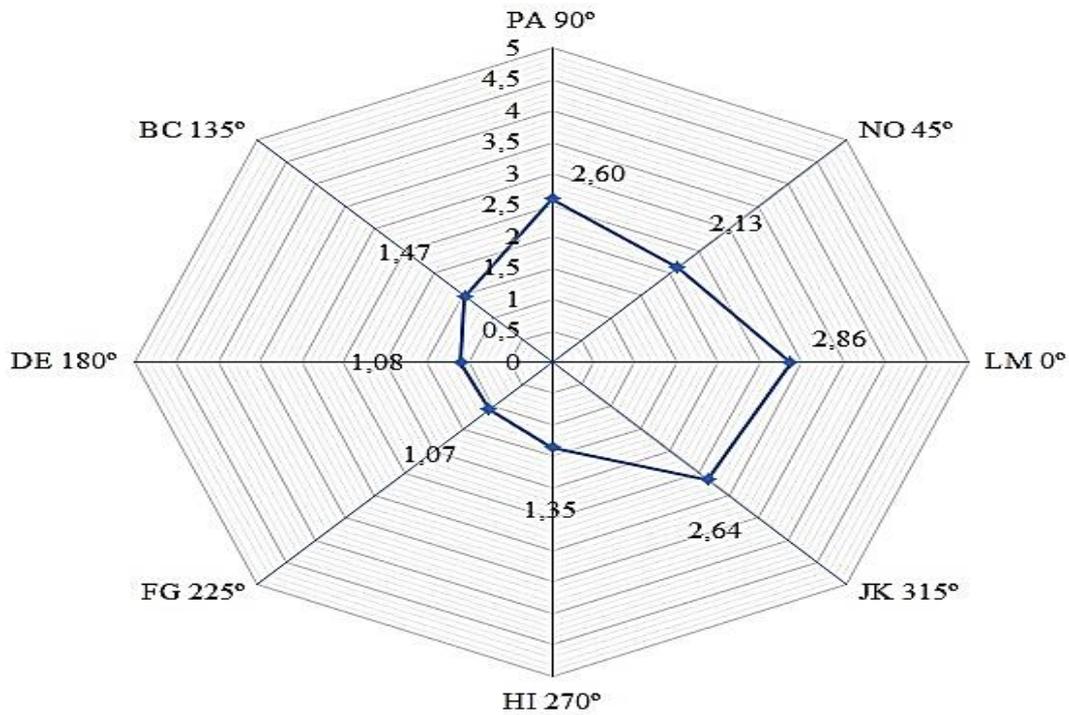


Figura 2. Perfil interpessoal do I³ descrito pela amostra

O perfil interpessoal dessa amostra, em sua maioria, representa pessoas com tendência à cordialidade, gentileza e compreensão dos sentimentos alheios, propícias ao trabalho em equipe e cooperação. Ao analisar as oito escalas do I³, pôde-se perceber que os participantes pesquisados apresentaram preferência de atuação interpessoal na escala LM “Calor Afetivo - Amabilidade” com média de 2,86. A segunda média constatada foi escala JK “Deferência - Confiança” com 2,63 a qual demonstrou que os participantes da análise tendem a aceitar e confiar nas pessoas as quais interagem. Somente depois os participantes se declararam na escala PA “Dominância - Segurança” que representa indivíduos confiantes para tomar decisões e dirigir situações de rotinas. As escalas FG “Isolamento - Inibição” e DE “Frieza - Hostilidade” foram as menores médias observadas. Elas representam indivíduos descomprometidos e insensíveis, que preferem trabalhar isolados e demonstram frieza e hostilidade.

Em seguida, a análise descritiva foi feita para os quadrantes e, após verificação, constatou-se que o quarto quadrante teve maior incidência de respostas, caracterizado por atitudes prestativas, amáveis, sociáveis, ou seja, indivíduos preocupados com o bem-estar

do outro e honestos nas suas interações, esses apresentaram média de 35,9. As posições interpessoais, menos assumidas, foram no segundo quadrante, com uma média de 16,7 em que as pessoas tendem a ser hostis, isoladas, inseguras e com dificuldade de entrosar-se com as outras pessoas.

Posteriormente, são apresentados os resultados descritivos para o Inventário de Empatia em relação aos quatro fatores, os quais representam componentes cognitivos, afetivos e comportamentais. A observação de que o Fator Tomada de Perspectiva representa a maioria da amostra $M=44,96$ retrata alta capacidade desses colaboradores, em relação aos sentimentos e perspectivas apresentados por seus colegas de serviço, mesmo em situações que envolvam conflitos de interesse.

Entretanto, a menor média consiste no Fator Altruísmo $M=28,97$, em que os participantes se declararam com menos capacidade para sacrificar os próprios interesses para ajudar ou beneficiar seus companheiros de serviço. Traduz-se que os trabalhadores entendem que são compreensivos em relação aos sentimentos e dificuldade do próximo, mas não estão dispostos a se sacrificarem por eles. O Fator Sensibilidade Afetiva, obteve a segunda maior média, $M=35,69$, esse fator representa os sentimentos de compaixão e de interesse pelo estado emocional do outro. Já a média para o Fator Flexibilidade Interpessoal foi de 31,33, esse fator expressa a capacidade dos indivíduos em tolerar comportamentos, atitudes e pensamentos dos outros.

Com o propósito de atingir os objetivos deste trabalho, analisou-se a correlação entre as posições interpessoais e o perfil de empatia. E também, o perfil interpessoal com perfil de aceitação e rejeição declarado pelos participantes. Para isso, foi utilizada a técnica de correlação de Pearson. Na sequência, foi calculado o valor da correlação após aplicar a correção por atenuação das escalas do I³, do IE e da aceitação e rejeição.

Para analisar a correlação entre os instrumentos I³ e IE empregou-se a correlação de Pearson [r (r^2)^{a,b,c}; IC95%(>;<)]. Os resultados são apresentados na Figura 3 e mostram que os índices de correlação de Pearson atenuados entre as oito escalas do I³ e os quatro fatores do IE variaram entre $r = -0,37$ e $r = 0,34$, considerada correlação moderada. A Figura 4 demonstra que as maiores correlações positivas significativas encontradas foram com as escalas LM “Amabilidade - Calor Afetivo” $r = 0,34$, seguida da escala JK “Deferência - Confiança” $r = 0,28$, isso demonstrou que em geral os participantes adotam atos cooperativos e de cordialidade, aceitam, confiam e prestam assistência aos seus colegas, são honestos e procuram seguir o que foi pedido.

Ao verificar a escala LM “Amabilidade - Calor Afetivo” e o quarto Fator “Sensibilidade Afetiva” do IE, obteve-se o seguinte resultado [0,34(0,11)^a; IC95%(0,52;0,16)], e indicam uma correlação positiva baixa, considerando-se os intervalos de confiança a correlação varia entre baixa e moderada, estes resultados sugerem que indivíduos que tendem a agir de forma amigável refletem mais sentimentos de compaixão e interesse pelo estado emocional do seu colega de serviço. Por outro lado, as correlações significativas negativas mais altas ocorreram entre as escalas BC “Competição - Desconfiança” $r = -0,37$, seguida da escala DE “Frieza - Hostilidade” $r = -0,34$. A maior correlação negativa foi [-0,37(0,13)^a; IC95%(-0,55;-0,19)], entre a escala BC “Competição - Desconfiança” do I³ e o terceiro fator “Altruísmo” do IE, este resultado aponta uma correlação baixa, considerando o intervalo de confiança a correlação varia entre baixa e substancial, uma possível interpretação é que sujeitos que se comportam de forma hostil tendem a desconfiar das outras pessoas, expressam pouca simpatia, agem de forma independente, não estão dispostos a ajudar seus colegas, principalmente em situações de renúncia dos próprios interesses. Esse resultado corrobora com o estudo de Locke (2014e) que em seus estudos encontrou maiores cargas positivas na dimensão LM, e maiores cargas negativas na dimensão DE.

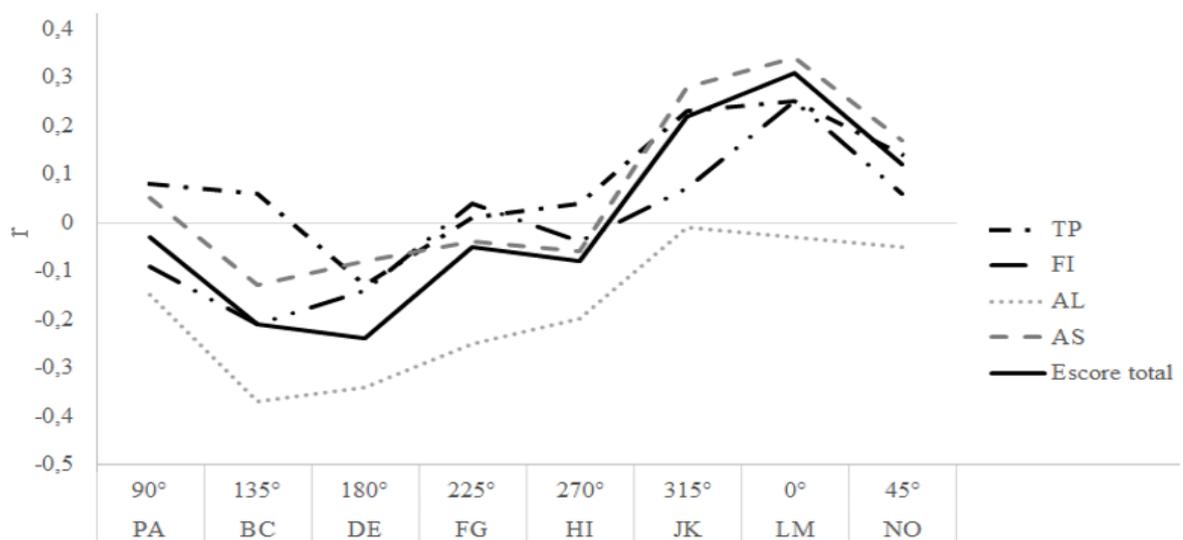


Figura 3. Correlações entre o perfil interpessoal e o perfil de empatia.

Outro achado deu-se na escala DE “Frieza-Hostilidade” e Altruísmo que apresentou o seguinte resultado: [-0,34(0,11)^a; IC95%(-0,54;-0,12)]. Nesse sentido uma possível interpretação sugere que quanto mais a amostra se posiciona fria e hostil no contexto laboral, menos ela pensa nos colegas de serviço, age de maneira egoísta priorizando seus interesses pessoais. Assim, se o ambiente em sua maioria for composto pessoas frias e hostis o relacionamento tende a ser comprometido, pois de acordo com Griffin, et. al (2010)

características cordiais, empáticas e sociais facilitam relações de amizade, e contribuem para cooperação, neste prisma uma possível resolução para esta situação seria identificar o perfil dos indivíduos e dos grupos, pois assim é possível desenvolver algumas características, podendo trabalhar habilidades propícias para o desenvolvimento da “amabilidade” e cooperação entre a equipe (Spector ,2010).

Posteriormente, foi realizada a estimativa de correlação de Pearson atenuada para as escalas do I³ e Aceitação e Rição, as quais foram baixas e variaram entre $r = -0,27$ e $0,19$. A Figura 5 representa o perfil interpessoal da rejeição no trabalho, assim o resultado da maior correlação negativa ficou: entre a escala LM “Amabilidade - Calor Afetivo” e Rejeição, revelando que pessoas que são mais rejeitadas têm correlações negativas com sociabilidade, ou seja, indivíduos menos sociais são mais rejeitados. Observa-se ainda que a curva de aceitação apresenta-se mais alta quando falamos de características positivas, por exemplo: sociabilidade, amabilidade, confiança e deferência.

O perfil interpessoal dessa amostra registrou que a maior correlação positiva ocorreu entre escala NO “Sociabilidade - Exposição” e Aceitação Ponderada e sugere que quanto mais atentos, susceptíveis e sociais as pessoas forem com quem interagem, maior é a possibilidade de sua aceitação nesse ambiente. Ao observar a correlação entre a escala FG “Isolamento - Inibição” e rejeição obteve-se o seguinte resultado: $[-0,26(0,06)^a$; IC95% $(-0,41$; $-0,10)$], que aponta uma correlação negativa baixa, considerando-se os intervalos de confiança, a correlação varia entre baixa e moderada. Tais resultados sugerem uma leve tendência de que quanto mais os sujeitos evitam contato e agem de forma reservada, menores os índices de rejeição. Uma interpretação possível é de que ao evitarem discutir os temas e expressar opiniões eles não se expõem à avaliação dos demais colegas.

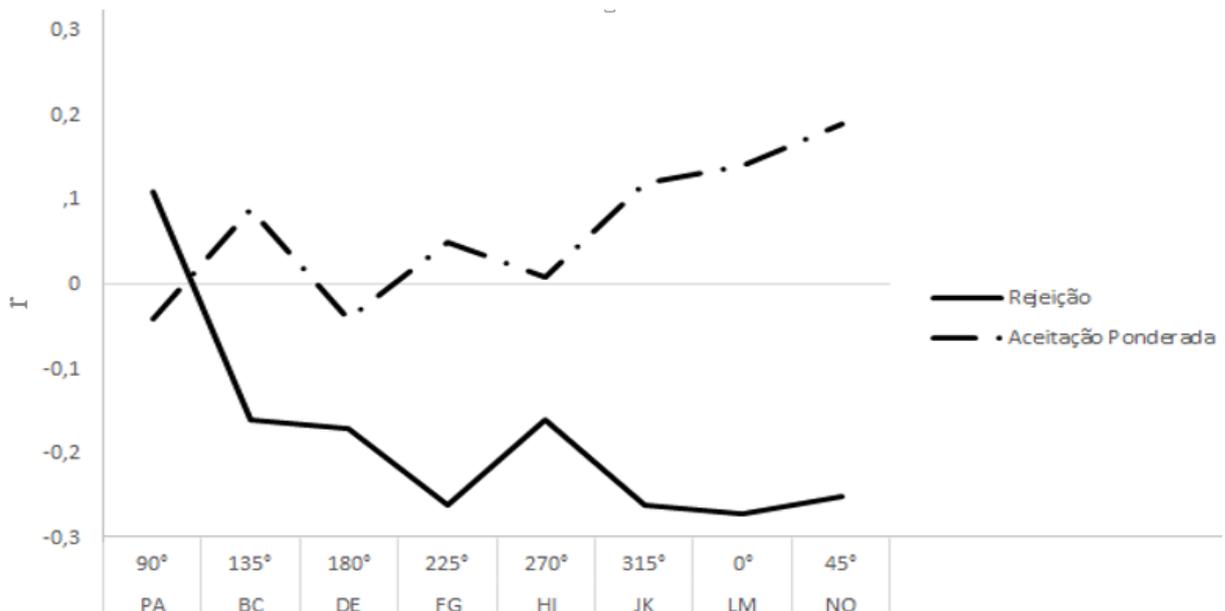


Figura 4. Correlações entre o perfil interpessoal e aceitação e rejeição.

O próximo passo foi comparar o perfil interpessoal dos dois grupos. O primeiro grupo apresentou médias de empatia inferior composto por 15 pessoas, com idade entre 18 a 52 anos $M= 28$, sendo que 9 eram do sexo masculino e 6 femininos, 87% da amostra declararam possuir ensino médio completo no quesito grau escolaridade, sendo que 27% declaram não ter uma religião. O segundo grupo com índices de empatia superior foi composto por 16 pessoas, com idade entre 18 e 50 anos, sendo que 11 eram do sexo masculino e 5 femininos, o grau de escolaridade revelado pela maioria foi ensino médio completo.

Conforme observado na Figura 6, os dois grupos apresentaram características equivalentes somente no quesito Dominância – Segurança “PA”. Identificou-se que o grupo que caracterizou índices superior de empatia, apresentou o pico da curva na posição “LM” Amabilidade - Calor afetivo, enquanto o grupo que apresentou índices inferior de empatia obteve o pico na escala “BC” Competição – Desconfiança. Esses resultados reforçam a interpretação de que as pessoas apresentam padrões interpessoais diferentes. O perfil do grupo menos empático é mais baseado em desconfiança, competição, frieza, isolamento e submissão. Portanto, o grupo que apresentou índices de empatia superior relaciona-se com características positivas, e sugere que a amabilidade, confiança e sociabilidade tendem a serem características frequentes desses indivíduos.

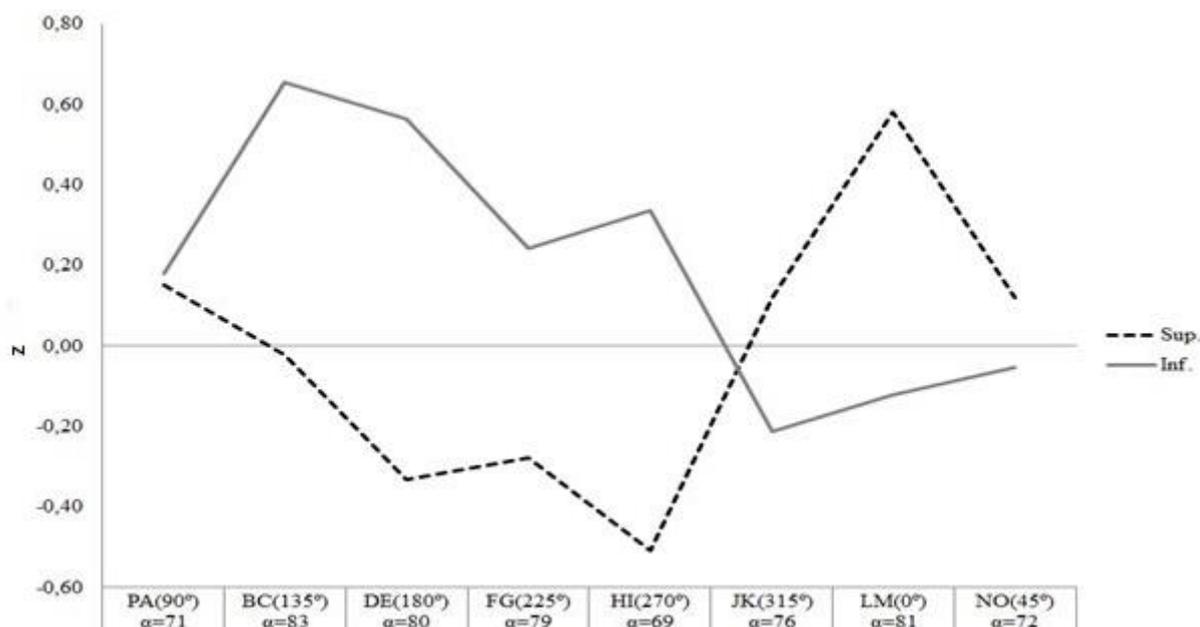


Figura 5. Comparação entre os grupos de níveis superior e inferior de empatia.

Em sequência usou-se o método sumário estrutural para dados circunplexo (Wright *et al.* 2009). Foi verificada a posição de cada grupo dentro do círculo e calculados as estatísticas circulares e outros parâmetros da estrutura e demonstrados na Tabela 2.

Tabela 2

Comparação de posições interpessoais entre os grupos

	Inferior	Superior
Resumo estrutural		
R ²	0,84	0,72
Deslocamento	170,69°	33,06°
Elevação	0,20	-0,02
Amplitude	0,38	0,39
Estatísticas Circulares		
M	144,61°	37,37°
Variância	68,64°	67,55°
Intervalo de Confiança 95%	179,35° - 109,87°	70,48° - 4,28°

Ao analisar o valor do R², nota-se que o Grupo Inferior de empatia apresenta “prototipicidade interpessoal”, diferente do grupo Superior de empatia. De acordo com Wright *et al.* (2009), o grupo pode ser caracterizado especificamente por uma única posição interpessoal. Sendo assim, o Grupo Inferior de empatia apresentou uma prototipicidade de 0,84, identificado mais na escala “DE” Competição - Desconfiança. No entanto, o Grupo Superior, apresentou um R² 0,72, que o caracterizou pelo uso das posições “NO”

Sociabilidade- Exposição. Pode se reforçar a predominância em uma posição específica ao analisar o coeficiente de amplitude.

Ainda, ao observar as estatísticas circulares, percebeu-se que não há sobreposição de indivíduos nos dois grupos. Ao verificar as posições angulares e o deslocamento angular, notou-se que os grupos assumem perfis interpessoais opostos. Enquanto o grupo do nível inferior empatia é posicionado no polo negativo, no primeiro quadrante, o grupo de nível superior de empatia está disposto no polo positivo, mais especificamente no quarto quadrante.

No que tange o intervalo de confiança constatou-se que existe maior diversidade interpessoal no grupo Inferior de empatia. Tais diversidades se concentram no hemisfério “Amabilidade”, considerado terceiro hemisfério. Em uma tentativa de compreender esses resultados, nota-se, que os indivíduos socialmente aceitos dessa amostra assumiram um perfil baseado na confiança, respeito e amizade com os colegas que interagem no ambiente de trabalho.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente estudo foi realizar a análise do perfil interpessoal dos colaboradores e correlacionar com o perfil de empatia e aceitação desses indivíduos. Tais características, ao serem avaliadas, apontam dados importantes sobre a equipe. Assim, essas informações podem subsidiar o gestor na tomada de decisão, especificamente no departamento de gestão de pessoas.

Essa avaliação auxilia o gestor, ao retribuir informações valiosas de como lidar com seus subordinados e também podem ser usadas para o recrutamento e seleção, além de possibilitar investigações sobre o perfil individual e grupal, para então promover treinamentos que vão ao encontro das necessidades da equipe. Esses achados corroboram com o estudo de Spector (2010), que propõe a identificação do perfil dos colaboradores, com propósito de melhorar as interações interpessoais e o ambiente organizacional. Ainda é compatível com os achados de Guimarães (2015), no que tange a utilidade do modelo circumplexo para processos de seleção de pessoas.

Algumas reflexões podem ser feitas com relação aos resultados dessa amostra: é possível declarar que os funcionários que compartilham comportamentos interpessoais amigáveis, sociáveis, calorosos e confiáveis demonstram maior índice de empatia e tendem a ser mais aceitos pelo grupo. Com efeito, a capacidade comportamental apresentada pelos

indivíduos em demonstrar características que facilitam a convivência e conciliação, favorece as interações interpessoais, bem como o desempenho nas empresas. Esses resultados comprovam os achados por Zambonin (2015).

Após a análise dos resultados, é possível dizer que a maioria dos indivíduos considerados mais empáticos também obteve maior aceitação. Atestando, por isso, os achados de Rodrigues, Peron, Cornélio e de Rezende Franco (2014) e reforçando os estudos de Kuhn e Scortegagna (2016) no que diz respeito à importância de preservar a empatia nos relacionamentos, a fim de aumentar a capacidade de aceitar o próximo da maneira que ele é (Silva, Binotto, Siqueira & Cunha 2013).

O perfil interpessoal dessa amostra aduziu que indivíduos mais rejeitados são menos sociais, frios, competitivos e desconfiados. Para Maner, DeWall, Baumeister e Schaller (2007) essas características contribuem para exclusão social que dificulta o relacionamento e crescimento da empresa. Vale ressaltar que o perfil interpessoal desta amostra apontou que a maioria dos indivíduos é cordial, gentil e compreende bem os sentimentos alheios e demonstra que estão dispostos a cooperar e a desenvolver trabalhos em equipe. A amostra apresentou uma curva de aceitação mais alta no quesito características positivas e se declarou em maior parte no quarto quadrante do círculo interpessoal.

Portanto, esse estudo teve como limitação o número pequeno de participantes e ainda o fato dos colaboradores terem respondido aos questionários dentro do ambiente de trabalho, o que pode ter influenciado algumas respostas. Nesse sentido, recomenda-se que novos estudos sejam desenvolvidos com amostras maiores e que os questionários possam ser respondidos fora do contexto laboral, para maior liberdade dos participantes e melhor entendimento das interações interpessoais no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

- Acton, G. S., & Revelle, W. (2002). Interpersonal personality measures show circumplex structure based on new psychometric criteria. *Journal of Personality Assessment*, 79, 456–481.
- Baker, D. F. (2017). Teaching Empathy and Ethical Decision Making in Business Schools. *Journal of Management Education*, 1052562917699028.
- Balconi, M., & Vanutelli, M. E. M. E. (2017). Empathy in Negative and Positive Interpersonal Interactions. What is the Relationship Between Central (EEG, fNIRS) and Peripheral (Autonomic) Neurophysiological Responses?. *Advances in cognitive psychology*, 13(1), 105.

- Baydik, B., & Bakkaloglu, H. (2009). Predictors of Sociometric Status for Low Socioeconomic Status Elementary Mainstreamed Students with and without Special Needs. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 9(2), 435-447.
- Barnett, M. A., Eisenberg, N., & Strayer, J. (1992). Empatía y respuestas afines en los niños. *La empatía y su desarrollo*, 163-180.
- Bartholomeu, D., Montiel, J. M., & Pessotto, F. (2011). Sociometria e habilidades sociais em alunos do ensino médio. *Estudos interdisciplinares em Psicologia*, 2(2), 211-228.
- Barth, J. M., McDonald, K. L., Lochman, J. E., Boxmeyer, C., Powell, N. Dillon, C., & Sallee, M. (2013). Racially diverse classrooms: effects of classroom racial composition on interracial peer relationships. *American journal of orthopsychiatry*, 83(2-3), 231.
- Berscheid, E., & Peplau, L. A. (1983). The emerging science of relationships. *Close relationships*, 1-19.
- Bond, F. W., & Bunce, D. (2003). The role of acceptance and job control in mental health, job satisfaction, and work performance. *Journal of applied psychology*, 88(6), 1057.
- Bond, F. W., Flaxman, P. E., & Bunce, D. (2008). The influence of psychological flexibility on work redesign: mediated moderation of a work reorganization intervention. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 645.
- Carneiro, R. S., & Falcone, E. M. D. O. (2004). Um estudo das capacidades e deficiências em habilidades sociais na terceira idade. *Psicologia em Estudo*, 9(1), 119-126.
- Cavazotte, F. D. S. C. N., Humphrey, R. H., & Sleeth, R. (2004). Competências Emocionais e Processos Intragrupais: o Papel de Habilidade para Expressar Emoções e da Empatia para a Cooperação em Grupos de Trabalho. *Anais do 28 Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração—EnANPAD*.
- Couto, G., van Hattum, A. C. F., Vandenberghe, L. M. A., & Benfica, E. (2005). Tradução, análise semântica e adaptação do Check List of Interpersonal Transactions-Revisado. *Avaliação Psicológica*, 4(1), 45-56.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy.
- Eisenberg, N., Murphy, B. C., & Shepard, S. (1997). The development of empathic accuracy. *Empathic accuracy*, 73-116.
- Falcone, E. M. D. O., Ferreira, M. C., Luz, R. C. M. D., Fernandes, C. S., Faria, C. D. A., D'Augustin, J. F., & Pinho, V. D. D. (2008). Inventário de Empatia (IE): desenvolvimento e validação de uma medida brasileira. *Avaliação Psicológica*, 7(3), 321-334.
- Formiga, N. S. (2012). Os estudos sobre empatia: Reflexões sobre um construto psicológico em diversas áreas científicas. *Revista eletrônica psicologia. com. pt-O Portal dos Psicólogos*, 1, 1-25.
- Garcia-Barrera, M. A., Karr, J. E., Trujillo-Orrego, N., Trujillo-Orrego, S., & Pineda, D. A. (2017). Evaluating empathy in Colombian ex-combatants: Examination of the internal

- structure of the Interpersonal Reactivity Index (IRI) in Spanish. *Psychological assessment*, 29(1), 116.
- Gomes, P.A.T.P (2017). Demanda versus controle no trabalho e relações interpessoais: um estudo correlacional.
- Griffin, E. A., Crossman, J., Bordia, S., Mills, C., Maras, S., Pearse, G., & Shanahan, D. (2010). *A First Look at Communication Theory*, Em Griffin. Details: Boston: McGraw-Hill Higher Education, 2009. 230-265.
- Guimarães, C. D. F. (2015). Avaliação psicológica para seleção de pessoal: características de personalidade de candidatos a vagas de emprego.
- Guttman, L. (1954). A new approach to factor analysis: the Radex.
- Hayvren, M., & Hymel, S. (1984). Ethical issues in sociometric testing: Impact of sociometric measures on interaction behavior. *Developmental Psychology*, 20(5), 844.
- Horowitz, L. M., Wilson, K. R., Turan, B., Zolotsev, P., Constantino, M. J., & Henderson, L. (2006). How interpersonal motives clarify the meaning of interpersonal behavior: A revised circumplex model. *Personality and Social Psychology Review*, 10(1), 67-86.
- Iacovella, J. D., & Díaz-Lázaro, C. M. (2015). Relación Entre la Empatía y los Cinco Grandes Factores de Personalidad en una Muestra de Estudiantes Universitarios. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 7(2), 00-00.
- Kestenberg, C. C. F., & Falcone, E. D. O. (2011). Programa de promoção da empatia para graduandos em enfermagem. *Habilidades sociais: Intervenção efetiva em grupo*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Kiesler, D. J. (1983). The 1982 Interpersonal Circle: A taxonomy for complementarity in human transactions. *Psychological review*, 90(3), 185.
- Kiesler, D. J., Goldston, C. S., & Schmidt, J. A. (1991). *The checklist of psychotherapy transactions-revised (CLOPT-R)*. Richmond: Virginia Commonwealth University.
- Kirst-Conceição, A. D. C., & Martinelli, S. D. C. (2014). Análises psicométricas iniciais de uma escala de empatia infantojuvenil (EEmpa-IJ). *Avaliação Psicológica*, 13(3), 351-358.
- Koller, S. H., Camino, C., & Ribeiro, J. (2002). Adaptação e validação interna de duas escalas de empatia para uso no Brasil. [Adaptation and internal validation of two empathy scales for use in Brazil] *Estudos de Psicologia*, 18 (3), 43-53.
- Kuhn, M. C., & Scortegagna, S. A (2016). A relevância da empatia no desenvolvimento inter-relacional em equipes de trabalho.
- Lawrence, E. J., Shaw, P., Baker, D., Baron-Cohen, S., & David, A. S. (2004). Measuring empathy: reliability and validity of the Empathy Quotient. *Psychological Medicine*, 34, 911-924.

- Leary, T. (1957). *Interpersonal diagnosis of personality: A functional theory and methodology for personality assessment*.
- Leary, M.R. (2010). (See References). A comprehensive review for readers wishing to expand their knowledge on the field of social acceptance and rejection.
- Le Boterf, G. (2011). *Ingénierie et évaluation des compétences*. Editions Eyrolles.
- Locke, K. D. (2014e). Circumplex scales of intergroup goals: An interpersonal circle model of goals for interactions between groups. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 40(4), 433-449.
- Macêdo, M. E. C., Maria do Socorro, M., de Sousa Lima, R., & de Sousa Teixeira, S. (2013). A comunicação empresarial favorecendo as relações interpessoais. Um estudo de caso. *Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia*, 1(2).
- Maner, J. K., DeWall, C. N., Baumeister, R. F., & Schaller, M. (2007). Does social exclusion motivate interpersonal reconnection? Resolving the "porcupine problem.". *Journal of personality and social psychology*, 92(1), 42.
- Miville, M. L., Carlozzi, A. F., Gushue, G. V., Schara, S. L., & Ueda, M. (2006). Mental health counselor qualities for a diverse clientele: Linking empathy, universal-diverse orientation, and emotional intelligence. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(2), 151-165.
- Moraes, A. A. N., Ferreira, D. A., Pereira, P. K. B., & Zandarim, M. E. (2010). Qual a Melhor Empresa para se Trabalhar? *Revista Eletrônica Gestão e Negócios – Volume 1 – nº 1 – 2010*
- Moreno, J. L. (1972). *Fundamentos de la sociometria*. Buenos Aires: Editorial.
- Nivalda de Carvalho-Freitas, M. (2009). Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 13.
- Osborne, J. W. (2003). Effect sizes and the disattenuation of correlation and regression coefficients: lessons from educational psychology. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 8(11), 1-5.
- Passadori, R. (2003). *Comunicação Essencial: Estratégias Eficazes para Encantar seus Ouvintes*. São Paulo: Editora Gente, 2003.
- Peceguina, I., Santos, A. J., & Daniel, J. R. (2008). A concordância entre medidas sociométricas e a estabilidade dos estatutos sociais em crianças de idade pré-escolar. *Análise Psicológica*, 26(3), 479-490.
- o. *Projeto de Vida: construindo o sucesso no dia a dia*. 1. ed. Maringá PR: Unicesumar, 2017. 325p .
- Pulido, R., Martín Seoane, G., & Diaz Aguado, M. J. (2010). School Violence Roles and Sociometric Status among Spanish Students. *Online Submission*, 7(1), 51-61.

- Rodrigues, M. C., Peron, N. B., Cornélio, M. M., & Franco, G. D. R. (2014). Implementação e avaliação de um Programa de Desenvolvimento da Empatia em estudantes de Psicologia. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 14(3), 914-932.
- Sampaio, L. R., Camino, C. P. D. S., & Roazzi, A. (2009). Revisão de aspectos conceituais, teóricos e metodológicos da empatia. *Psicologia: ciência e profissão*, 29(2), 212-227.
- Santos Silva, D. F. (2015). A percepção da aceitação-rejeição interpessoal, os comportamentos disruptivos, as condutas antissociais e o desenvolvimento da empatia.
- Santos, K. M. P. dos (2016). Características psicológicas associadas à drogadicção: contribuições para a gestão de processos nos serviços de saúde (Dissertação de mestrado). Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Gestão Organizacional, Universidade Federal de Goiás, Catalão, GO, Brasil.
- Silva, F. D., Binotto, E., Siqueira, E., & Cunha, C. (2013). Deixando de ser gestor universitário: o relacionamento interpessoal. *Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração*, 37.
- Spector, P. E. (2010). Satisfação no trabalho e comprometimento com a organização. *Psicologia nas organizações*, 3, 317-66.
- Sullivan, H. S. (1953). *The Interpersonal Theory of Psychiatry*. New York (Norton) 1953.
- Tavares, W. M. (2015). Interações interpessoais e qualidade de vida no trabalho: contribuições para a gestão organizacional.
- Tavares, W. M. (2015). Interações interpessoais e qualidade de vida no trabalho: contribuições para a gestão organizacional. Dissertação de mestrado. Programa de pós-graduação Stricto Sensu em Gestão Organizacional. Universidade Federal de Goiás, Catalão, Goiás.
- Thomazi, L., Moreira, F. G., & De Marco, M. A. (2014). Avaliação da evolução da empatia em alunos do quarto ano da graduação em medicina da Unifesp em 2012. *Revista Brasileira de Educação Médica*.
- Thofehrn, M. B. (2005). Vínculos profissionais: uma proposta para o trabalho em equipe na enfermagem.
- Tolfo, S. D. R., & Piccinini, V. C. (2011). Qualidade de vida no trabalho nas melhores empresas para se trabalhar no Brasil: descompassos entre teoria e prática. *Qualidade de vida no trabalho: fundamentos e abordagens*, 85-112.
- Wright, A. G., Pincus, A. L., Conroy, D. E., & Hilsenroth, M. J. (2009). Integrating methods to optimize circumplex description and comparison of groups. *Journal of Personality Assessment*, 91(4), 311-322.
- Zambonin, C. R. (2015). Análise do impacto do relacionamento interpessoal no desempenho das pessoas nas organizações: um estudo de caso. *Revista de Administração de Roraima-RARR*, 2(1), 159-177.