



Relações Interpessoais no Contexto Organizacional

EMPATIA, LIDERANÇA, COLABORAÇÃO
EM EQUIPES E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

ANDRÉ CARDOZO RODRIGUES

KALEBE DANIEL ELISIO SCHEIDT

MURILO EDUARDO DA ROSA

21/11/2025



Introdução

As relações interpessoais são interações estabelecidas entre indivíduos em um contexto social e profissional. No ambiente organizacional, tais relações influenciam diretamente o clima de trabalho, os processos comunicativos, a produtividade, a motivação e a qualidade dos resultados obtidos.

Portanto, compreender como se desenvolvem fatores como empatia, liderança e colaboração, além de analisar como os conflitos emergem e podem ser mediados, torna-se essencial para a construção de equipes saudáveis, eficazes e alinhadas aos objetivos institucionais.



Empatia



A empatia é a capacidade de identificar, compreender e considerar o estado emocional do outro. Ela pode ocorrer em dois níveis:

- Empatia Cognitiva: compreensão racional da perspectiva do outro.
- Empatia Emocional: capacidade de sentir ou reconhecer o sentimento do outro de forma afetiva.

A empatia é uma competência socioemocional que amplia a comunicação interpessoal, reduz mal-entendidos e fortalece vínculos profissionais.

Empatia na prática organizacional

Aplicações práticas para desenvolver relações empáticas no trabalho:

- escuta ativa e sem interrupções;
- reconhecimento verbal das emoções da outra pessoa;
- evitar julgamentos precipitados;
- considerar o contexto antes de responder;
- buscar compreender antes de tentar convencer.

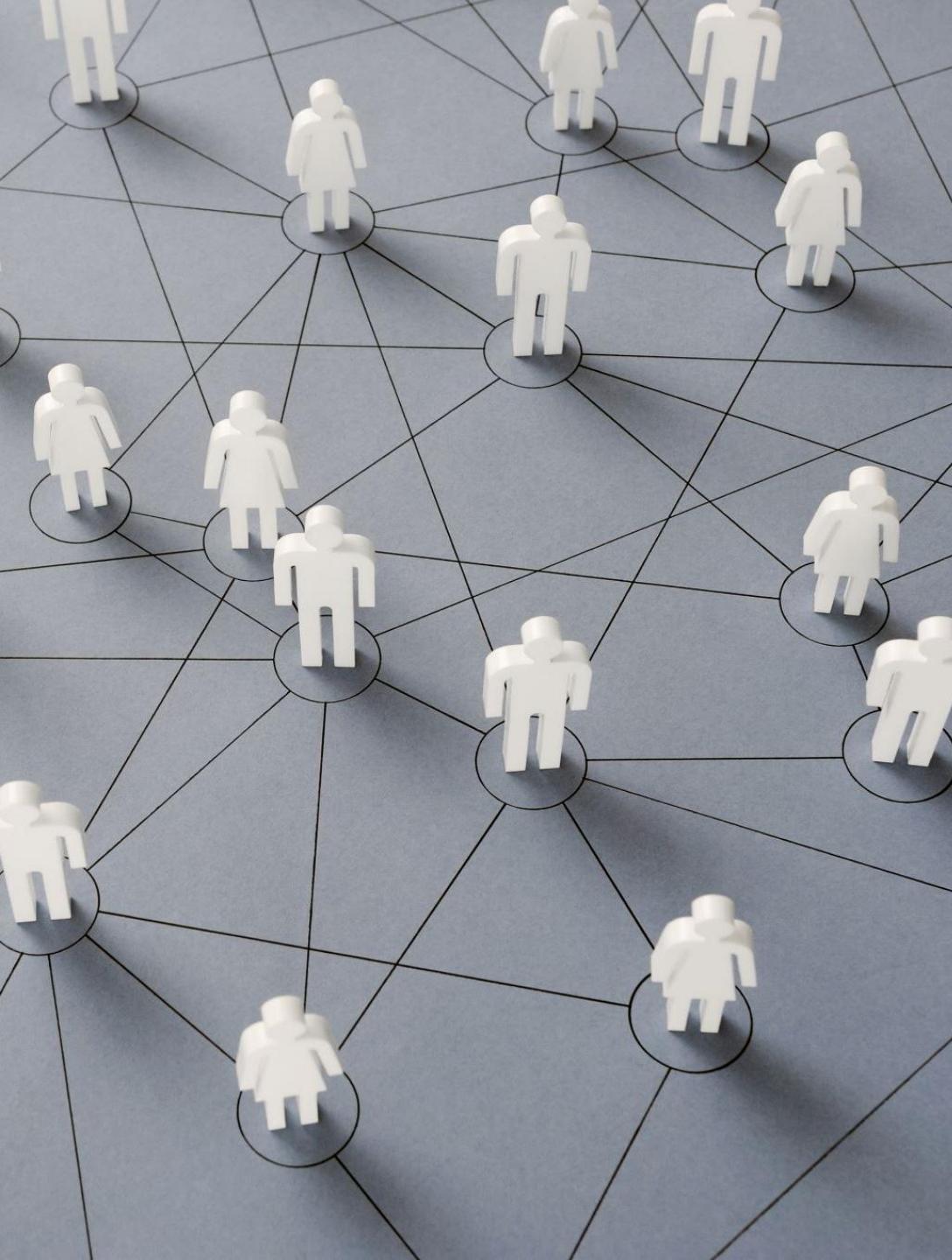
Organizações que estimulam a empatia tendem a apresentar menos conflitos, maior engajamento e cooperação espontânea.



Liderança nas relações interpessoais

Líderes eficazes favorecem ambientes colaborativos porque orientam pessoas – e não apenas tarefas.

- comunicação clara;
- motivação e inspiração;
- feedback construtivo;
- criação de confiança;
- tomada de decisão participativa.



| Colaboração em equipes



Colaboração vai além de trabalhar junto: implica corresponsabilidade. Uma equipe colaborativa envolve:

- divisão clara de papéis;
- compartilhamento de conhecimento;
- confiança mútua;
- foco no resultado coletivo, não individual.

Colaborações saudáveis reduzem retrabalho, aumentam sinergia e favorecem cultura organizacional positiva.

Conflitos Interpessoais

Conflitos podem ser entendidos como divergências entre indivíduos, ideias ou interesses. Suas principais causas:

- falhas na comunicação;
- choque de personalidade;
- disputa por status, espaço ou recursos;
- falta de clareza em papéis e responsabilidades.

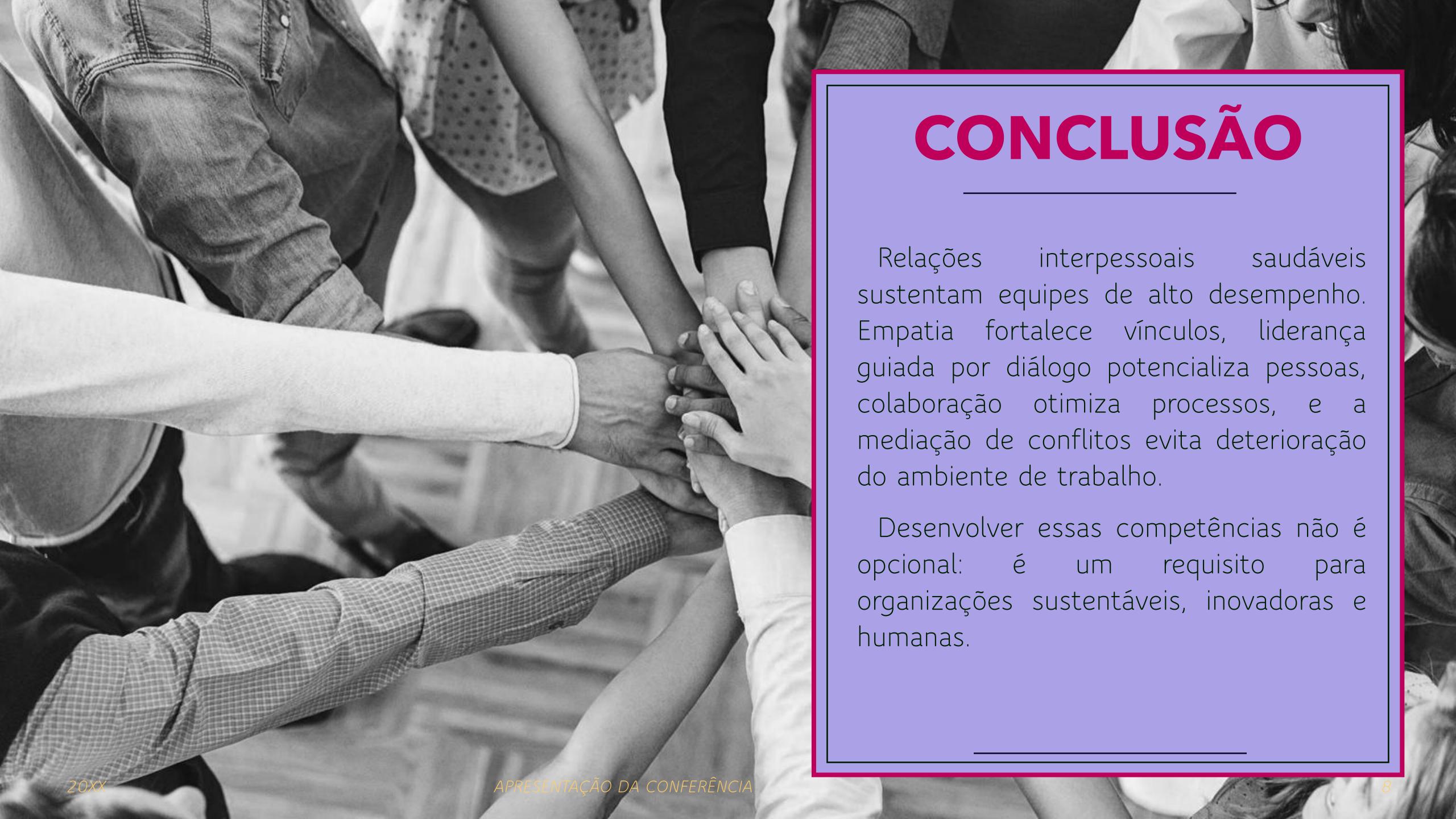
Conflitos não são totalmente negativos: quando bem tratados, podem gerar inovação e melhoria de processos.

Estratégias de Mediação

A mediação é uma intervenção para facilitar a negociação e a resolução construtiva. Etapas sugeridas:

- escuta ativa de cada envolvido;
- identificação dos interesses e necessidades reais;
- compreensão dos pontos de divergência;
- construção conjunta da solução (ganha-ganha).

Estratégias eficazes envolvem comunicação empática, foco em fatos e não em ataques pessoais, e postura neutra durante negociações.



CONCLUSÃO

Relações interpessoais saudáveis sustentam equipes de alto desempenho. Empatia fortalece vínculos, liderança guiada por diálogo potencializa pessoas, colaboração otimiza processos, e a mediação de conflitos evita deterioração do ambiente de trabalho.

Desenvolver essas competências não é opcional: é um requisito para organizações sustentáveis, inovadoras e humanas.

REFERÊNCIAS

- FGV - FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Mediação de Conflitos: uma estratégia de gestão de pessoas. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/>. Acesso em: 4 nov. 2025.
- IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Relações Sociais e Comportamento Social. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/>. Acesso em: 4 nov. 2025.
- INSTITUTO DE PSICOLOGIA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP). Empatia e Relações Interpessoais no Trabalho. Disponível em: <https://www.ip.usp.br/site/>. Acesso em: 5 nov. 2025.
- PSICOLOGIA VIVA. Comunicação assertiva e resolução de conflitos. Disponível em: <https://www.psicologaviava.com.br/blog/comunicacao-assertiva/>. Acesso em: 2 nov. 2025.
- SEBRAE. Colaboração e Trabalho em Equipe nas Organizações. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/trabalho-em-equipe>. Acesso em: 2 nov. 2025.
- SENAC. Liderança: o papel do líder na equipe. Disponível em: <https://www.sp.senac.br/noticias/lideranca-o-papel-do-lider-na-equipe>. Acesso em: 6 nov. 2025.

OBRIGADO PELA ATENÇÃO!

Participantes:

André Cardozo Rodrigues

Kalebe Daniel Elisio Scheidt

Murilo Eduardo da Rosa