



FACULDADES INTEGRADAS DE PONTA PORÃ

BRUNO NAOKI HOKARI

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:
UM ESTUDO NA EMPRESA CASA DAS EMBALAGENS**

PONTA PORÃ
2016

BRUNO NAOKI HOKARI

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:
UM ESTUDO NA EMPRESA CASA DAS EMBALAGENS**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado à banca examinadora das faculdades integradas de Ponta Porã FIP/ Magsul, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel/ Licenciado em administração.

Orientadora: Prof (a). Esp. Maria Edulfa Cardoso Pavão.

PONTA PORÃ
2016

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (C

H474r Hokari, Bruno Naoki.

Relacionamento interpessoal: estudo na empresa casa das embalagens/ Bruno Naoki Hokari.- 2016.

64 f . :

Orientador: Profº. Ma. Maria Cardoso Pavão

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração) – Faculdades Integradas de Ponta Porã, 2016.

1. Relacionamento interpessoal 2. Ambiente de trabalho
3. Recursos humanos. Pavão, Maria Cardoso. II
Faculdades Integradas de ponta Porã. III. Título.

CDD: 658.4052

BRUNO NAOKI HOKARI

**RELACIONAMENTO INTERPESSOAL:
UM ESTUDO NA EMPRESA CASA DAS EMBALAGENS**

Trabalho de conclusão de curso, apresentado à banca examinadora das faculdades integradas de Ponta Porã FIP/ Magsul, como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel/ Licenciado em administração.

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Esp. Maria E. Cardoso Pavão
Faculdades Integradas de Ponta Porã

Prof. Me. Marlene Forest
Faculdades Integradas de Ponta Porã

Ponta Porã, 12 de Dezembro de 2016.

“Dedico este trabalho aos meus pais e a minha irmã, que me deram forças em todo tempo, aos professores e a faculdade que me apoiaram para a conclusão do ensino superior, e aos

meus colegas que sempre estiveram ao meu lado durante a caminhada acadêmica”.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha orientadora Esp. Maria Edulfa Cardoso Pavão, não só pela orientação, mas também pelo incentivo, e por conceder sua atenção até a finalização da pesquisa.

Aos demais professores, pelas aulas concedidas, pela calma e paciência e ao oferecer suporte e algumas sugestões para a realização das pesquisas.

Agradeço aos meus familiares e amigos primeiramente por toda a amizade e pela força oferecida a todo tempo, e pelo incentivo para a finalização da monografia e das pesquisas.

Agradeço também pela empresa Casa das embalagens, pelos seus gerentes e funcionários pela contribuição para a coleta de dados e pelo suporte oferecido para a conclusão da pesquisa.

“Toda ação humana, quer se torne positiva ou negativa, precisa depender de motivação”.

(Dalai Lama)

HOKARI, Bruno N. **Relacionamento Interpessoal**: Um estudo na empresa Casa das Embalagens. 63 Folhas. Trabalho de conclusão de curso em administração – Faculdades Integradas FIP/ MAGSUL , Ponta Porã, 2016.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é analisar o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho da empresa Casa das embalagens, e demonstrar a grande importância desse relacionamento entre os colaboradores de uma empresa. Primeiramente, é explanada sobre o relacionamento interpessoal, destacando os principais conceitos, a forma de aplicação no ambiente de trabalho de uma empresa, e alguns dos principais fatores que interferem nesse relacionamento interno entre os colaboradores, como o processo de comunicação, o clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho. Para a obtenção das informações para a pesquisa, foi aplicados questionários e entrevista aos colaboradores e gerentes da empresa, a fim de conhecer melhor a situação atual do relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens. Logo, este trabalho apresenta alguns dos principais fatores que interferem no relacionamento entre os colaboradores dentro de um ambiente de trabalho, os possíveis resultados tanto positivos quanto negativos no desenvolvimento dessa relação e as opiniões dos colaboradores, em forma de gráficos, e a dos gerentes, em forma de textos, sobre o relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens, e a comparação entre essas visões e opiniões.

Palavras-chave: Relacionamento, colaboradores, ambiente de trabalho.

HOKARI, Bruno N. **Interpersonal Relationship**: A study at the company Casa das Embalagens. 63 Pages. Trabalho de conclusão de curso em administração – Faculdades Integradas FIP/ MAGSUL, Ponta Porã, 2016.

ABSTRACT

The objective of this project is to analyze the interpersonal relationship in the work environment of the company Casa das Embalagens, and demonstrate the great importance of this relationship among the employees of a company. First, it is explained about the interpersonal relationship, highlighting the main concepts, the form of application in the workplace of a company, and some of the main factors that interfere in this internal relationship among employees, such as the communication process, the organizational climate and Quality of life at work. In order to obtain the information for the survey, questionnaires and interviews were applied to employees and managers of the company, in order to better understand the current situation of the interpersonal relationship in the company Casa das Embalagens. Therefore, this project, presents some of the main factors that interfere in the relationship between employees within a work environment, the possible positive and negative results in the development of this relationship and the opinions of the employees, in the form of graphs, and of the managers, In the form of texts, on the interpersonal relationship in the company Casa das Embalagens, and the comparison between these views and opinions.

Key words: Relationship, employees, work environment.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Evolução dos conceitos de Recursos Humanos.....	17
Quadro 2 - Os cinco processos básicos na gestão de pessoas.....	18
Quadro 3 – Os principais fatores determinantes da QVT.....	30
Quadro 4 – Processo da comunicação.....	32
Quadro 5 – Barreiras da comunicação.....	33

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Iceberg da cultura organizacional.....	26
Figura 2 – Diversas camadas da cultura organizacional.....	27
Figura 3 – Sistema de comunicação.....	32

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens.....	41
Gráfico 2 – Relacionamento entre gestores e os funcionários.....	42
Gráfico 3 – Respeito dos gestores aos funcionários da empresa.....	43
Gráfico 4 – Situações de conflitos no ambiente da empresa.....	44
Gráfico 5 – Probabilidade dos conflitos solucionados.....	45
Gráfico 6 – Qualidade do convívio social no ambiente de trabalho.....	46
Gráfico 7 – Condições do ambiente de trabalho.....	47
Gráfico 8 – Condição de saúde física dos funcionários.....	48
Gráfico 9 - Condição de saúde mental dos funcionários.....	49
Gráfico 10 - Condição de saúde emocional dos funcionários.....	49
Gráfico 11 – Recepção de críticas, opiniões e contribuições dos funcionários.....	50
Gráfico 12 – Qualidade da comunicação.....	51

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1. PROBLEMÁTICA	12
1.2. OBJETIVOS	13
1.2.1. Objetivos Gerais	13
1.2.2. Objetivos Específicos.....	13
1.3. JUSTIFICATIVA.....	14
1.4. ESTRUTURA DO TRABALHO	14
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1. RECURSOS HUMANOS	16
2.2. AS PESSOAS E A ORGANIZAÇÃO	19
2.3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	20
2.4. CONFLITOS	23
2.5. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	25
2.6. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	29
2.7. COMUNICAÇÃO.....	31
3. METODOLOGIA.....	34
3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	34
3.2. COLETA DE DADOS	36
3.3. ANÁLISE DOS DADOS	37
3.4. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	38
4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	39
4.1. ENTREVISTA AOS GESTORES	39
4.2. QUESTIONÁRIOS AOS FUNCIONÁRIOS	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	55

APÉNDICE	57
-----------------------	-----------

1. INTRODUÇÃO

As empresas são estruturadas por cargos ou setores, que são responsáveis pelas atividades referentes à sua área de atuação na empresa ou organização. E para que essas atividades possam ser alcançadas, são necessárias as atuações das pessoas. Dessa forma, as pessoas são consideradas a chave principal para o desenvolvimento das atividades da empresa, e o setor responsável por essas pessoas é a área de Recursos Humanos.

A área de Recursos Humanos é a função gerencial que visa alcançar a cooperação entre os colaboradores para atingir um único objetivo almejado pela empresa. Assim, as empresas ou organizações, precisam da atuação do setor de Recursos Humanos para desenvolver a cooperação das pessoas e o relacionamento interpessoal, para alcançar os objetivos almejados pela empresa.

E uma das atividades principais do setor de Recursos Humanos nas empresas é o desenvolvimento de um bom relacionamento interpessoal, sendo ele um elemento importante e fundamental em qualquer ambiente de trabalho de uma organização, pois são as pessoas ou colaboradores que desenvolvem os negócios empresariais. Dessa forma, a empresa se torna dependente das atividades desses colaboradores, sendo necessário buscar um bom relacionamento com os mesmos.

Assim, com base nesse tema, foi desenvolvida uma pesquisa na empresa Casa das embalagens com o objetivo de identificar o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho e os possíveis fatores que podem interferi-lo. Essa pesquisa foi realizada com os colaboradores e com o gerente da empresa para conhecer a visão de ambos os lados sobre a situação atual do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, e alguns dos fatores que interferem nesse relacionamento também.

1.1. PROBLEMÁTICA

Ao analisar o mercado, percebe-se que atualmente existem muitas empresas atuantes na cidade de Ponta Porã-MS, que vem se destacando cada vez mais pelas suas atividades, cooperando pela economias da região. Porém muita dessas

empresas não se tem uma área específica de Recursos Humanos, que trabalha com cooperação interpessoal. E pela falta desse setor, gera uma dificuldade na realização de algumas atividades relacionadas aos colaboradores, sendo uma dessas atividades de grande importância o relacionamento interpessoal nas empresas.

Em relação às empresas, esse relacionamento, visa alcançar um bom convívio social entre os colaboradores e melhorar o clima organizacional do ambiente de trabalho. Se esse relacionamento entre os colaboradores não for bem desenvolvida, pode afetar no ambiente de trabalho, nas motivações dos colaboradores, no desenvolvimento das atividades da empresa, entre outros fatores. Dessa forma, é necessário que as empresas desenvolvam um bom relacionamento interpessoal entre os colaboradores e os gestores no ambiente de trabalho.

Com isso, foi desenvolvida uma pesquisa na empresa Casa das embalagens para identificar o relacionamento interpessoal entre os colaboradores, e os fatores que o interferem. E assim, com base nessa problemática, foi desenvolvida uma pergunta condutora para a pesquisa, sendo ela: Como é o relacionamento interpessoal na empresa Casa das Embalagens e quais os possíveis fatores que o interferem?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivos Gerais

Analisar o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho da empresa Casa das embalagens.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conhecer o relacionamento interpessoal na empresa Casa das Embalagens
- Identificar na empresa Casa das embalagens os fatores que interferem no relacionamento interpessoal
- Identificar a qualidade da comunicação entre os gerentes e colaboradores da empresa Casa das Embalagens.

- Sugerir melhorias a empresa Casa das Embalagens em relação aos principais fatores que interferem no relacionamento interpessoal.

1.3. JUSTIFICATIVA

O relacionamento interpessoal poderá se tornar uma ferramenta de grande importância para as empresas, resultando em um diferencial no mercado. Mas é necessário que seja bem trabalhado, para que possa atingir grandes resultados futuramente. Com o relacionamento interpessoal fraco, poderá resultar em pontos negativos na produção e na motivação do próprio colaborador, gerando a necessidade dessa ferramenta nas empresas. Com isso, o foco desta pesquisa é a compreensão das empresas, em relação à importância do relacionamento interpessoal, através da demonstração das possíveis vantagens da utilização dos mesmos.

Com pesquisas aprofundadas referentes ao relacionamento interpessoal nas empresas, oferecerão informações que complementarão a compreensão do tema, ampliando o conhecimento teórico. Assim essa pesquisa pode-se tornar uma base teórica, demonstrando os conceitos e os principais fatores que englobam o tema, e também apresentando uma análise de uma situação real referente ao tema, podendo ampliar a compreensão do relacionamento interpessoal.

Além disso, o estudo oferecerá informações que servirão como base para as empresas, no desenvolvimento e melhoria do relacionamento interpessoal, destacando os principais fatores que podem interferir nos mesmos.

1.4. ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado em quatro capítulos, sendo eles a introdução, a fundamentação teórica, a metodologia e análise e interpretação dos dados.

O capítulo de introdução será apresentado à problemática do trabalho, o objetivo geral e os específicos, a justificativa e a estrutura do trabalho. No capítulo

de fundamentação teórica, serão apresentados os conceitos e teorias dos principais assuntos relevantes ao tema principal. O capítulo de metodologia é a forma e as etapas do procedimento da pesquisa, apresentando a classificação da pesquisa, as formas de coleta, e as análises e interpretação dos dados. No capítulo de análise e interpretação dos dados, serão apresentados os resultados das pesquisas em formas de gráficos e textos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica visa ampliar o conhecimento teórico referente ao tema, facilitando futuramente o desenvolvimento das pesquisas. Segundo Marconi e Lakatos, (2003, p. 224), “Todo projeto de pesquisa deve conter as premissas ou pressupostos teóricos sobre os quais o pesquisador (o coordenador e os principais elementos de sua equipe) fundamentará sua interpretação”.

Assim, a fundamentação teórica se torna importante para um projeto ou estudos, pelo embasamento para as futuras pesquisas dos mesmos. Com o conhecimento teórico, é possível compreender os conceitos e as definições das pesquisas, facilitando as identificações nas análises e pesquisas a serem realizadas. Neste capítulo, serão realizadas as fundamentações teóricas de cada elemento e fatores que interferem com o relacionamento interpessoal.

2.1. RECURSOS HUMANOS

O setor de recursos humanos é um dos setores mais importantes da empresa que busca unificar as pessoas a fim de atingir um único objetivo. Porém a definição de recursos humanos era diferente aos tempos anteriores desde sua origem. Para melhor compreensão do setor de recursos humanos e seus conceitos é necessário entender a história de sua origem inicialmente. Segundo Chiavenato (2009), ARH (Administração de recursos humanos), se deu origem no século XX, como impacto da revolução industrial, sendo denominadas relações industriais, que serviria como um intermédio entre a organização e as pessoas, visando reduzir os conflitos industriais entre os objetivos organizacionais e individuais das pessoas.

Dessa forma o conceito de Recursos Humanos veio sofrendo grandes mudanças com o passar dos anos, como mostra no quadro 1.

Quadro 1 – Evolução dos conceitos de Recursos Humanos.

Período	Denominação	Descrição
1950 ~ 1960	Administração Pessoal	Não se tratava mais apenas como um intermédio das pessoas com as organizações e a administração das pessoas se tornou conforme a legislação trabalhista.
1960 ~ 1970	Administração Pessoal	Os desafios organizacionais sofreram um grande crescimento, passando a atuação das pessoas se tornaram recursos fundamentais para o sucesso organizacional.
Atual	Administração de Recursos Humanos	A administração se tornou participativa, unificando os colaboradores, a fim de alcançar os objetivos da empresa.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2009).

O conceito de recursos humanos vem sendo desenvolvido durante o passar dos anos, sempre se adaptando as novas tendências dos comportamentos das pessoas visando atingir objetivos da forma eficiente e eficaz. Segundo Gil (2001), Recursos Humanos é uma parte de uma empresa, que visa alcançar os objetivos através da cooperação de todos os colaboradores. Dessa forma gera uma unificação de forças, aumentando o desempenho da produção e motivando cada um dos colaboradores.

O setor de recursos humanos então visa alcançar os objetivos da empresa interligando a participação dos colaboradores de uma empresa ou organização. Chiavenato (2009) confirma dizendo que recursos humanos é uma função gerencial que visa alcançar os objetivos não apenas das empresas, mas também os objetivos individuais, através da cooperação dos colaboradores. Ribeiro, (2005, p. 5) também conceitua e complementa que os profissionais de recursos humanos “[...] participam dos desafios mais relevantes da organização e contribuem para o alcance dos objetivos organizacionais e individuais”. Com isso, percebe-se que o Recursos Humanos dentro de uma empresa, é um dos setores essenciais, que visa trabalhar

com a atuação das pessoas no desenvolvimento das atividades, a fim de estimular um trabalho em equipe, que poderá gerar um aumento da capacidade de produção e melhoria do ambiente de trabalho.

Mas para alcançar esse resultado é necessário que o setor de recursos humanos realize os processos básicos da gestão de pessoas, que segundo Chiavenato (2009) são cinco, sendo eles: prover, aplicar, manter, desenvolver e monitorar pessoas, como mostra no quadro 2.

Quadro 2 - Os cinco processos básicos na gestão de pessoas

Processo	Objetivo	Atividades envolvidas
Provisão	Quem irá trabalhar na organização	Pesquisa de mercado Recrutamento de pessoas Seleção de pessoas
Aplicação	O que as pessoas farão na organização	Integração de pessoas Desenho de cargos Descrição e análises de cargos Avaliação do desempenho
Manutenção	Como manter as pessoas trabalhando na organização	Remuneração e compensação Benefícios e serviços sociais Higiene e segurança do trabalho Relações sindicais
Desenvolvimento	Como preparar e desenvolver as pessoas	Treinamento Desenvolvimento organizacional
Monitoração	Como saber o que são e o que fazem as pessoas	Banco de dados Sistemas de informação Controles de frequência Controles de produtividade Controles de balanço social

Fonte: Chivenato (2009, p. 124).

O setor de Recursos humanos fica responsável por esse procedimento, a fim de atrair as pessoas, aplicar as tarefas, manter as pessoas na aplicação das atividades, desenvolver e monitorar. Cada etapa tem os seus respectivos objetivos e

atividades envolvidas, que resultam o alcance da interação interpessoal na empresa. Esses procedimentos nem sempre são realizadas nessa sequencia, podendo realiza-las conforme as principais necessidades da empresa, devido à interação desses procedimentos.

A área de recursos humanos então visa uma cooperação entre os colaboradores, a fim de atingirem um único objetivo almejado pela empresa, trabalhando com a provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e monitoração a fim de alcançar a motivação dos colaboradores e evitar empecilhos na produção e no desenvolvimento das atividades da empresa.

Para alcançar esses objetivos, é necessário ter um bom relacionamento interpessoal entre os colaboradores e a organização para unificar as atividades e poder visar o alcance de um único objetivo global da empresa.

2.2. AS PESSOAS E A ORGANIZAÇÃO

As pessoas ou colaboradores na empresa se tornam a essência principal para o desenvolvimento das atividades na empresa sendo eles os que movimentam os negócios empresariais. Chiavenato, (2009), cita que as organizações são basicamente estruturadas pelas atuações das pessoas no ambiente de trabalho, se tornando totalmente dependente dos colaboradores para o desenvolvimento das atividades empresariais, gerando assim, uma necessidade de desenvolver um relacionamento com as pessoas e a organização.

A interação das pessoas com a organização é uma atividade difícil de ser realizada, sendo necessário analisar e interligar os objetivos e necessidades almejados pelos dois lados, a fim de realizar um bom relacionamento entre os mesmos. Gil, (2001), diz que para um bom relacionamento as organizações devem também deixar de considerar as pessoas como recursos da empresa, e tratá-los como colaboradores que impulsionam os negócios da empresa, através de seu capital humano.

Com a interligação dos colaboradores com a organização alguns aspectos são afetados entre ambos os lados, sendo eles influenciados pelos mesmos. Fiorelli

(2000) complementa dizendo que as pessoas carregam sobre si experiências vividas e conhecimentos adquiridos, ao ambiente de trabalho, afetando a empresa e ao mesmo tempo recebendo influencia dos comportamentos da organização. Com isso, as pessoas, sofrem uma modificação de seus comportamentos e atitudes, mudando o ponto de vista de várias situações, através de compartilhamentos de experiências, conhecimentos, entre outros.

A realização de um relacionamento entre as pessoas e a organização se torna então importante não apenas pela necessidade das pessoas para a realização das atividades da organização, mas também pela cooperação e compartilhamento de conhecimentos e experiências que auxiliam ambos os lados. Para o desenvolvimento das pessoas na organização, é necessário realizar o relacionamento interpessoal, que analisa o relacionamento entre as pessoas dentro de um grupo ou uma sociedade.

2.3. RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

As pessoas estão sempre convivendo com outras, sempre cooperando uns com os outros, seja no trabalho, na faculdade ou em qualquer lugar, sendo o relacionamento com as pessoas um fator de necessidade do individuo no decorrer da vida. Segundo José Roberto Marques, Presidente do IBC (Instituto Brasileiro de Coaching), (2015), “O relacionamento interpessoal é a conexão feita por duas ou mais pessoas de um mesmo círculo. Ele tem muito a ver com a maneira que tratamos e nos relacionamos com as outras pessoas e a qualidade dessas relações”. Assim, esse relacionamento entre os colaboradores e com os gerentes, visa identificar a maneira de como são tratados, e buscando sempre alcançar um bom convívio social no ambiente de trabalho.

O relacionamento interpessoal analisa os fatores de relacionamento entre as pessoas de um mesmo ambiente, tendo como foco a qualidade dessa relação, que vem sendo de grande necessidade para as pessoas. Como diz Chiavenato (2009), o ser humano é um ser que necessita se socializar, não conseguindo viver isoladamente, sendo necessário um relacionamento com outras pessoas. Pois os

seres humanos são limitados em relação às habilidades individuais, sendo necessária a cooperação entre os mesmos.

O relacionamento com outras pessoas então, vem a ser de grande necessidade para os seres humanos, e Carvalho (2009, p. 72), reforça dizendo que “Os seres humanos são essencialmente seres sociais instintivamente motivados por uma necessidade de se relacionar. É nessa interação que descobrem suas próprias capacidades e exercitam”. A necessidade de um relacionamento interpessoal é gerada então, através da habilidade limitada do ser humano sendo preciso recorrer a outro, cooperando uns aos outros para atingir objetivos almejados pelos indivíduos e/ou pela sociedade. E com a realização desse relacionamento, é possível descobrir capacidades individuais que se tornam um papel importante para sociedade.

Para a realização do relacionamento interpessoal, é necessário compreender que todos os seres humanos possuem sentimentos e emoções que por sua vez agem de forma positiva ou negativa sobre algumas situações, seja em casa, no trabalho, ou qualquer lugar. Segundo Bom Sucesso (2002), para um ser humano existe três tipos de emoções primárias o medo, a ira e o afeto. E essas emoções podem ser expressas diretamente ou indiretamente pelas pessoas. Ou seja, existem pessoas que tem facilidades de expor as emoções, facilitando muitas das vezes um relacionamento entre as pessoas, mas existem também pessoas mais reservadas, que por sua vez, tem uma dificuldade imensa de expor suas emoções e de se relacionar com as pessoas.

Por esses aspectos, é possível identificar que as emoções são um grande fator que interfere no relacionamento interpessoal, seja positivamente ou negativamente. Bom Sucesso (2002), continua, dizendo que as emoções podem trazer sofrimentos e devem ser trabalhadas com as pessoas, para que as relações interpessoais possam se tornar saudáveis e assim melhorar a qualidade de vida no trabalho. Para isso é necessário que seja trabalhado com as pessoas a cooperação, respeito e a parceria.

Em um ambiente de trabalho, é o principal local para se trabalhar com a cooperação, respeito e parceria, a fim de atingir o relacionamento interpessoal. Pois é no trabalho que passamos a maioria do tempo das nossas vidas, sendo necessário então ter um relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho e

desenvolver com os colaboradores a cooperação, respeito e a parceria, resultando na qualidade de vida no trabalho e aumentando a motivação.

Um bom relacionamento interpessoa, torna um ambiente de trabalho mais agradável, motivando as pessoas e melhorando os processos das atividades no trabalho, resultando em aumentos do desempenho e da qualidade da produção. Porém para aplica-lo em uma empresa, não é uma tarefa fácil de ser realizado, pois é necessária uma interação entre todos os colaboradores, interligando as ideias, pensamentos, sentimentos de todas as pessoas.

Para que o relacionamento interpessoal se torne uma força na empresa, Weiss (1994) citou cinco fatores que os colaboradores, precisam ter em mente e executa-los, sendo eles:

1. Definir a importância em um relacionamento com as pessoas;
2. Perguntar as pessoas sobre elas e escuta-los;
3. Reconhecer as pessoas como indivíduos e valoriza-los;
4. Incentivar os colegas de trabalho;
5. Compartilhar os sentimentos de preocupação e anseios .

Através desses cinco fatores, é possível gerar um relacionamento mais firme, podendo alcançar a unificação das ideias e sentimentos das pessoas dentro das empresas. Com esse relacionamento, é possível gerar um ambiente de trabalho agradável, aumentar a motivação dos colaboradores, melhorar o desempenho da produção, melhorar a saúde física e mental, entre vários outros.

O relacionamento interpessoal então, se torna uma ferramenta de grande importância, pois é possível unificar e cooperar os colaboradores entre si a fim de atingir um único objetivo geral almejado pela empresa. Além disso, são realizados compartilhamentos de experiências e conhecimentos que influenciam e desenvolvem o comportamento e o pensamento uns dos outros, melhorando o ambiente da organização, aumentando a motivação e melhorando cada vez mais a produção da empresa.

Para a realização do relacionamento interpessoal, é necessário compreender alguns aspectos que possam interferir na realização dos mesmos, sendo um deles os possíveis conflitos existentes no ambiente organizacional.

2.4. CONFLITOS

O relacionamento interpessoal é o principal elemento que desenvolve as condições humanas, se tornando muito importante a presença do mesmo na vida das pessoas. Porém é nela também que, a maioria dos conflitos é identificada.

O conflito é um assunto amplo, tendo vários dos conceitos, tipos, características, que o definem. Chiavenato (2009) define que os conflitos são a interação de diferentes estilos, pensamentos, conhecimentos, ideologias e desejos, ou seja, são discussões e competições que surgem através da junção dessas diferenças. Pode-se dizer também que os conflitos são discussões entre duas ou mais pessoas, apresentando problemas na interação das suas diferenças, dificultando muita das vezes a realização de um bom relacionamento interpessoal.

As relações entre as pessoas então, é um dos principais campos em que são apresentados os conflitos, sendo neles muitas vezes que surgem as discussões e competições. Robbins (2002) comenta também que o conflito é gerado quando uma pessoa percebe que aquilo que é importante para ele, será afetado negativamente pelo outro, gerando um desentendimento de valores pessoais.

Os conflitos então surgem entre duas ou mais pessoas, onde ambas as partes apresentam soluções que não são aceitas pelos mesmos, sendo necessário que alguém ceda para alcançar a solução da discussão. Assim, não é um trabalho simples de ser realizado, sendo necessária uma atitude estratégica. Para a escolha de quem ceder em uma situação de discussão e competição, não se deve por afinidade ou pelo status profissional da pessoa, pois a partir desse momento, os conflitos podem se tornar frequentes no relacionamento interpessoal.

É preciso então que as pessoas compreendam e aprendam como interagir com as pessoas, confrontando as diferenças, com respeito, cooperação e parcerias, a fim de evitar os conflitos negativos para sociedade. Assim também se deve as empresas, sendo necessário que setores saibam como interagir com as diferenças, pois para o alcance dos objetivos da empresa, é necessária a participação de cada colaborador ou indivíduo.

A definição de conflito, para muitos é algo negativo, sendo relacionado a problemas internos entre as pessoas, porém, não só é definido como uma forma negativa. Vecchio (2008), diz que o conflito é algo que não podemos evitar em uma organização, podendo ela ser construtiva ou destrutiva. Isso se cabe à empresa decidir como trabalhar com os conflitos, podendo ela ser positiva, podendo gerar bons resultados, ou podendo ela ser negativa, que poderá afetar no desempenho das atividades da empresa.

A situação positiva e negativa dos conflitos é definida como funcionais e disfuncionais. Robbins (2004) complementa dizendo que nem todos os conflitos trazem resultados negativos, podendo alguns conflitos trazer melhorias para o desenvolvimento das atividades e da produção da empresa. Os resultados positivos, os funcionais, estão ligados aos conflitos nos processos e nas tarefas, podendo através desses conflitos, visualizar possíveis falhas existentes no fluxograma da empresa, podendo desenvolver uma solução para tal problema. Os disfuncionais estão relacionados aos conflitos de relacionamentos entre as pessoas, que se tornam um empecilho tanto para o desenvolvimento das atividades quanto para o alcance dos objetivos e metas da empresa.

Em relação a esses dois lados do conflito, Dubrin (2006) ainda diz que os funcionais são basicamente os conflitos que geram benefícios à organização, e os disfuncionais as que prejudicam. Hitt, Miller e Colella (2011), reforçam dizendo que o conflito, se bem trabalhado, torna-se funcional, melhorando nas escolhas e tomadas de decisões, melhoria na comunicação, produtividade e criatividade. As disfuncionais são consideradas consequência negativa e destrutiva, que gera desperdícios de energia, de tempo, levando o indivíduo a buscar sua própria satisfação, esquecendo-se da cooperação e parceria necessária para alcançar os objetivos individuais e empresariais.

Ao fundamentar os conflitos funcionais e disfuncionais, é necessário entender que existem vários tipos de conflitos que interligam com os mesmos, que segundo Robbins (2003), são três tipos de conflitos, sendo eles os conflitos de: relacionamento, os de tarefas e os de processos. O conflito de relacionamento, esta relacionado ao conflito no relacionamento entre as pessoas e os grupos, e estão ligados ao conflito disfuncional. O conflito de tarefa está relacionado aos conflitos

apresentados referentes aos objetivos e metas do trabalho, interligando com os conflitos funcionais. Os de processos estão relacionados ao conflito sobre a maneira da realização das atividades do trabalho, se interligando também com os conflitos funcionais.

Ao dividir os tipos de conflitos, pode-se compreender que não existem apenas conflitos em uma área da empresa, mas sim em vários outros, interferindo nos relacionamentos entre as pessoas, e até nos procedimentos das realizações das atividades da empresa. Os conflitos então podem estar em qualquer lugar, interferindo e afetando o relacionamento interpessoal nas empresas, sendo necessária trabalhar com elas para que se tornem uma oportunidade para a empresa e não uma ameaça, gerando melhoria no desempenho da produção e da realização das atividades da empresa.

Além dos conflitos, existem outros fatores que interligam com o relacionamento interpessoal, sendo uma delas a cultura e o clima organizacional que são definidos como os comportamentos e crenças de um grupo em um ambiente de trabalho.

2.5. CULTURA ORGANIZACIONAL

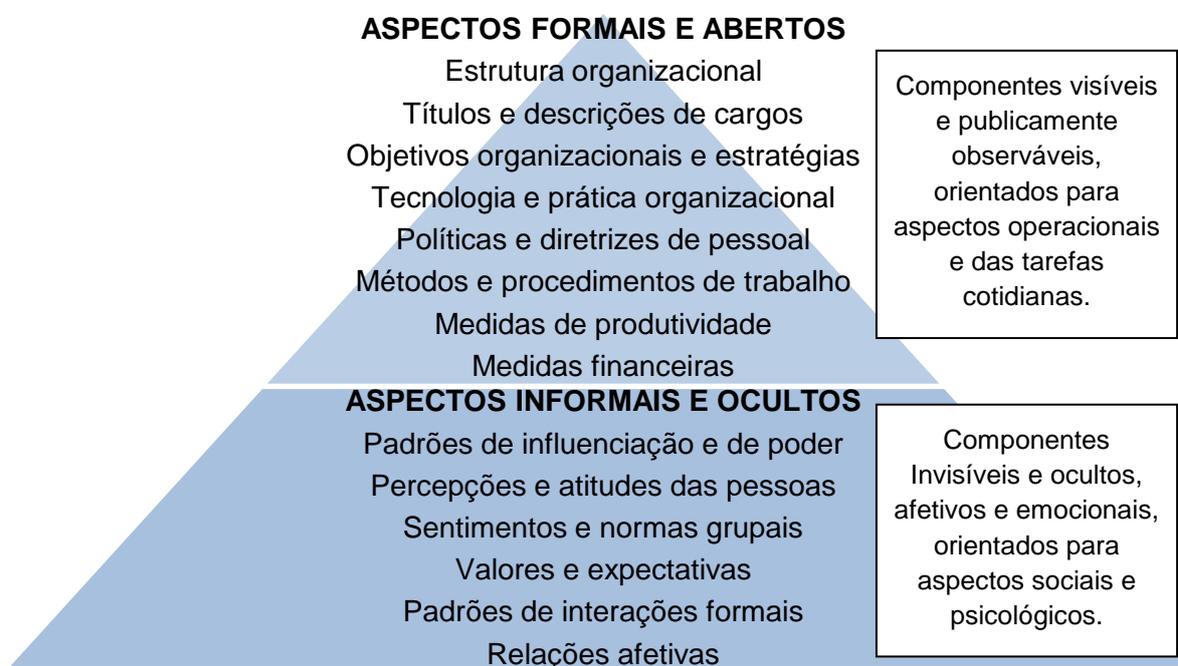
Todas as empresas que existem, são caracterizadas pelas suas próprias culturas, e no momento que as pessoas começam a trabalhar nesse ambiente, significa que estará fazendo parte um grupo em uma organização, tendo que assim se adaptar as culturas da organização. Segundo Chiavenato (2009), a cultura organizacional, são comportamentos e ideologias estabelecidos através de normas, valores, experiências compartilhadas pelos integrantes ou membros de um grupo em um ambiente de trabalho. Dessa forma a cultura organizacional se torna um dos fatores que interligam com o relacionamento interpessoal, pela necessidade de adaptar o seu próprio comportamento e ideias com o da organização.

A cultura organizacional então é caracterizada basicamente como a cultura e os comportamentos dos colaboradores dentro de um ambiente de trabalho no dia a dia da empresa, visando atingir à unificação dos colaboradores para alcançar o objetivo principal da organização. É então um dos principais fatores que interferem

no comportamento das pessoas dentro do ambiente de trabalho. Segundo Luz, (2006, p. 14) “a cultura organizacional influencia o comportamento de todos os indivíduos e grupos de dentro da organização”. Essa influencia se dá pela necessidade de cada colaborador da empresa adaptar o seu próprio comportamento com a cultura da empresa, mudando muitas das vezes, sua forma de pensar, de agir, e de visualizar as situações que ocorrem na empresa. Dessa forma, essa cultura organizacional, impacta basicamente no cotidiano de uma empresa, afetando nas tomadas de decisões, o processo de comunicação, as formas de remuneração, entre vários outros.

A cultura organizacional pode ser considerada como um iceberg, que é separado em duas partes, a superior (formais e abertos) e a inferior (informais e ocultos). Segundo Chiavenato (2009), Na parte superior, são os aspectos visíveis, que são as estruturas físicas da empresa, as tecnologias, entre outros. Já a parte inferior, são os aspectos invisíveis, sendo algumas dessas partes os aspectos psicológicos e sociológicos, como mostra na figura 1.

Figura 1 – Iceberg da cultura organizacional



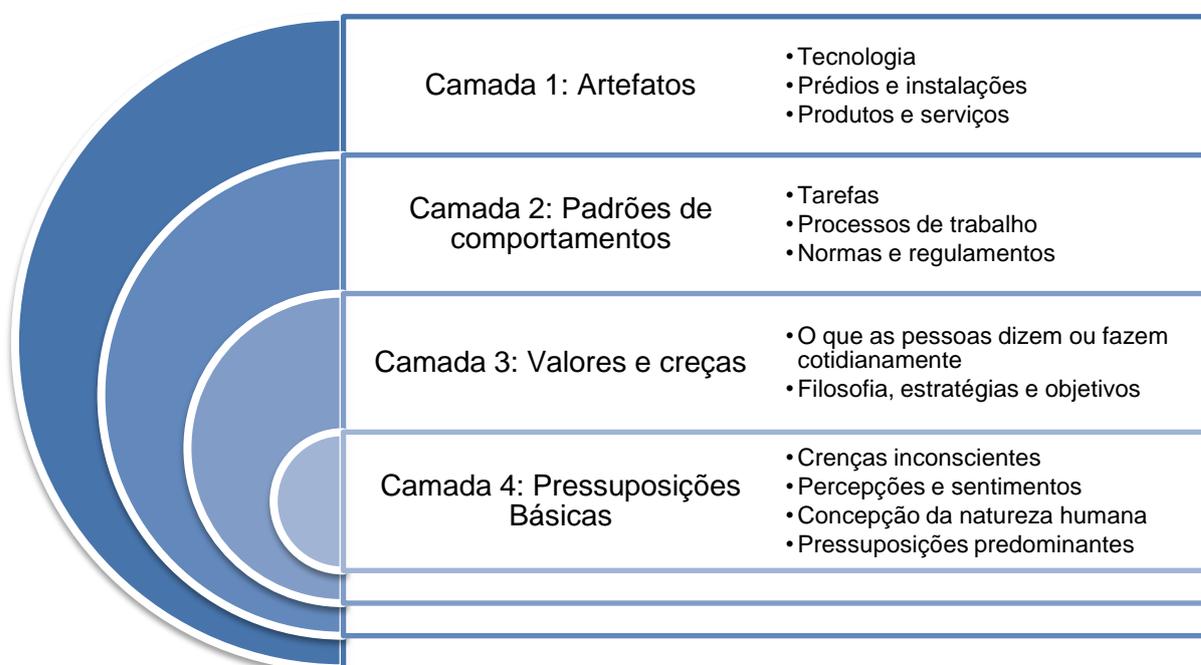
Fonte: Chiavenato (2009, p. 87).

A cultura organizacional então é influenciada pelos aspectos visíveis e também invisíveis, sendo ele o determinante do perfil da empresa, ou seja, são esses aspectos que definem a cultura de uma empresa ou organização. Assim é

necessário que pessoas que fazem parte desse grupo, adaptem o seu comportamento com a da empresa, para que gere harmonia e sincronia no processo de desenvolvimento das atividades do ambiente de trabalho e automaticamente melhorando o relacionamento interpessoal.

Para compreender de forma mais clara a cultura organizacional, é necessário conhecer os diferentes níveis de profundidades. Esses níveis Segundo Chiavenato (2009) são divididos em quatro camadas, sendo eles os níveis de artefatos, padrões de comportamentos, valores e crenças e pressuposições básicas, como mostra na figura 2.

Figura 2 – Diversas camadas da cultura organizacional



Fonte: Chiavenato (2009, p. 88).

A cultura organizacional é flexível, podendo ser mudado e transformado conforme a necessidade. E para realizar essas mudanças, é necessário analisar essas camadas da cultura organizacional, pois a dificuldade dessa mudança, se dá pelo aprofundamento da camada. A camada um da cultura organizacional, esta relacionado aos aspectos físicos, sendo mais fácil de realizar mudanças, e assim conforme essas camadas vão se aprofundado, se tornam intangíveis e mais difíceis de realizarem as mudanças. Ou seja, é mais fácil arrumar ou mudar algo tangível do que algo intangível.

A cultura organizacional então são culturas de empresas, interligando com aspectos internos de uma organização, sendo ele um dos fatores que influenciam o comportamento dos colaboradores e automaticamente no relacionamento interpessoal também. Assim a cultura organizacional interfere nos comportamentos humanos dentro de uma sociedade ou de um grupo. E uma das características principais da cultura organizacional é o clima organizacional, ligado ao ambiente interno de uma empresa, focando principalmente nos colaboradores.

As empresas são estruturadas pelas atuações das pessoas nos desenvolvimentos das atividades, sendo as pessoas a chave principal para o crescimento e o desenvolvimento das empresas. Com isso, gera uma necessidade das empresas trabalharem com os colaboradores, a fim de melhorar o clima organizacional.

O clima organizacional está basicamente ligado ao ambiente interno de uma empresa, focando principalmente nos colaboradores, que segundo Bergamini e Coda (1997, p. 98) “[...] nada mais é do que indicador do nível de satisfação (ou de insatisfação) experimentado pelos empregados no trabalho”. Assim, o clima organizacional, foca na satisfação ou insatisfação dos colaboradores dentro de um ambiente de trabalho de uma empresa, sendo ele o estado psicológico e ambiente humano de uma empresa. Segundo Chiavenato, (2009), o clima organizacional está relacionada a motivação dos colaboradores, sendo ele um importante aspecto para o relacionamento entre as pessoas. Dessa forma, se algo afetar o clima organizacional, pode gerar desinteresses, insatisfação, inconformidades, tumultos, entre outros. Ou seja, se gerar conflitos ou situações negativas em um ambiente de trabalho, são necessários analisar o clima organizacional e identificar os possíveis erros e riscos.

Dessa forma o clima organizacional pode afetar o relacionamento interpessoal, através das motivações dos colaboradores e os estados de satisfação ou de insatisfação. Outro aspecto que trabalha com a motivação e que interfere no relacionamento interpessoal é a qualidade de vida no trabalho, que visa alcançar o bem estar dos colaboradores dentro de um ambiente de trabalho.

2.6. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para o desenvolvimento do relacionamento interpessoal, é necessário analisar aspectos que possam interferir-nos mesmos, sendo uma delas a qualidade de vida no trabalho que visa identificar fatores que afetam o desempenho das pessoas, seja emocionais ou físicas, dentro de uma empresa ou organização.

A qualidade de vida no trabalho é um dos fatores que mais afetam em relação ao relacionamento interpessoal ao levar em conta que, se trata de necessidades e objetivos das pessoas em relação ao trabalho. Segundo Rodrigues (1994) a qualidade de vida no trabalho, veio desde o início da existência do homem, visando sempre melhorar e satisfazer o bem estar do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades no ambiente de trabalho.

Assim a qualidade de vida no trabalho procura alcançar o bem-estar dos colaboradores dentro das empresas, trabalhando com as áreas emocionais e físicas das pessoas. Chiavenato (2009) complementa dizendo que a qualidade de vida no trabalho, visa na melhoria do ambiente e nas condições físicas, emocionais e mentais dos colaboradores na realização das atividades da empresa.

As empresas então não devem somente pensar no aumento do faturamento, mas também na qualidade de vida dos colaboradores, oferecendo a eles um ambiente de trabalho agradável, condições de saúde, físico, emocional e social, entre vários outros. Pois com a satisfação das necessidades dos colaboradores, desenvolvem um sentimento de motivação neles e logicamente irão refletir no desempenho da produção na empresa e melhorando também o relacionamento interpessoal.

O QVT (qualidade de vida no trabalho) então é um tipo de programa utilizado pelas empresas, buscando a satisfação das necessidades dos colaboradores durante a realização das atividades no ambiente de trabalho. Para isso é necessário que a empresa compreenda quais as necessidades de cada colaborador, pois cada pessoa, cada indivíduo, tem suas próprias necessidades e objetivos, tendo que a empresa trabalhar com a qualidade de vida no trabalho para poder satisfazer as necessidades da maioria dos colaboradores da empresa. Dessa forma, é necessário que a empresa acompanhe as novas tendências dos comportamentos das pessoas.

Com a implantação da qualidade de vida no trabalho em uma empresa, resultam em uma resistência do estresse, gera uma estabilidade emocional, aumenta a motivação, entre outros. Assim a empresa vai ter um desempenho saudável, aumento da força de produtividade, redução da probabilidade de riscos de saúde e acidentes entre vários outros, tornando o QVT um fator de benefício de grande importância para a empresa.

O QVT então trabalha com as pessoas dentro de uma organização, melhorando o desempenho da empresa através do trabalho realizado com os colaboradores. Assim, existem alguns fatores que determinam a qualidade de vida, como mostra no quadro 3.

Quadro 3 – Os principais fatores determinantes da QVT

Denominação do fator	Variáveis determinantes
Competência gerencial	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio socio-emocional • Orientação técnica • Igualdade de tratamento • Gerenciamento pelo exemplo
Identificação com a empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Identidade com a tarefa • Identificação com a empresa • Imagem da empresa
Preocupação assistencial com os funcionários	<ul style="list-style-type: none"> • Assistência aos funcionários • Assistência familiar
Oportunidade efetiva de participação	<ul style="list-style-type: none"> • Criatividade • Expressão pessoal • Repercussão de ideias dadas
Visão humanista da empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Educação/ conscientização • Orientação para as pessoas • Responsabilidade comunitária
Equidade salarial	<ul style="list-style-type: none"> • Salários com equidade interna • Salários com equidade externa

Fonte: Chiavenato (2009, p. 353).

A necessidade de se realizar a QVT no ambiente de trabalho está cada vez maior, pelas tendências de comportamentos das pessoas na empresa. E essa implantação desse programa, não é um trabalho fácil de ser realizado, pela quantidade de fatores que determinam a qualidade de vida no trabalho, tendo que as empresas analisar cada uma delas conforme as necessidades e o comportamento dos colaboradores na empresa.

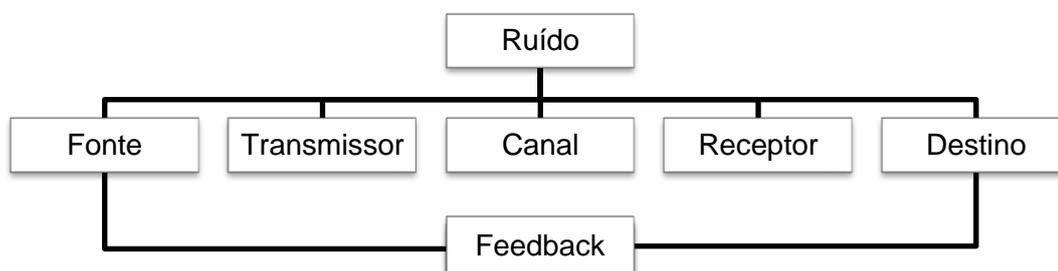
Assim a qualidade de vida no trabalho, se bem trabalhado, pode afeta positivamente no relacionamento interpessoal, trabalhando com as pessoas, a fim de gerar um relacionamento saudável entre elas. Outro fator que interliga com o relacionamento interpessoal também é o processo de comunicação, sendo um fator que pode gerar resultados positivos ou negativos para as empresas.

2.7. COMUNICAÇÃO

A comunicação é um dos principais fatores que afetam o relacionamento interpessoal, pois a primeira coisa para se relacionar com outra pessoa, é ter uma comunicação. Segundo Chiavenato (2009), a comunicação só é possível com pelo menos duas pessoas, pois é necessário que alguém receba as mensagens codificadas pelo outro. E em um ambiente de trabalho, a comunicação é essencial, pois a comunicação é a rede que interliga todos os setores e colaboradores da empresa.

A comunicação nas empresas deve ser bem trabalhada para que não gere conflitos por mal entendidos. É necessário então que as empresas trabalhem com as comunicações entre as pessoas, para que o relacionamento interpessoal se torna saudável também. Segundo Moscovici, (1985), complementa também dizendo que, quando a comunicação não é clara, gera aberturas para mal entendidos, gerando discussões e situações desagradáveis no ambiente de trabalho. Então é necessário que a comunicação seja claro e objetivo, evitando o mal entendido entre o relacionamento das pessoas dentro do ambiente de trabalho.

O processo de comunicação é um ciclo, onde basicamente apresenta o envio da mensagem, o recebimento e a resposta dessa comunicação, como apresentado na figura 3.

Figura 3 – Sistema de comunicação

Fonte: Chiavenato (2009, p. 62).

Na comunicação, é necessário inicialmente que a fonte ou emissor, codifique uma mensagem, transmita através de canais de comunicação, para o destino, que descodifica a mensagem e realiza a resposta, sendo os processos de opinião. Nesse processo ainda existe os ruídos, que são identificados como os empecilhos que interferem no sucesso da comunicação. Assim segue basicamente o processo de comunicação, cada quadro tendo suas atividades, a fim de alcançar o sucesso do processo. Cada etapa tem suas definições também, como apresentado no quadro 4.

Quadro 4 – Processo da comunicação

Emissor ou fonte	É considerado a pessoas que inicia o processo de comunicação através da codificação de uma mensagem.
Transmissor ou codificador	É o equipamento que interliga o emissor com o canal, a fim de disponibilizar a mensagem para o receptor.
Canal	É a forma de como a mensagem chegará ao destino final.
Receptor ou decodificador	É o equipamento que interliga a mensagem com o destino final.
Destino	É a pessoa que recebe a mensagem já descodificada, sendo ele a parte final do processo.
Feedback	O Feedback é a resposta da mensagem codificada, sendo uma situação de ação e reação.
Ruído	São as possíveis interferências no processo de comunicação, que podem gerar um mal entendido da mensagem.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2009).

Assim a comunicação é realizada através de um processo, separado por etapas que ajudam no relacionamento interpessoal. Porém não se deve pensar que a comunicação sempre terá sucesso, pois existe um fator chamado ruídos, que interferem na comunicação, onde o receptor recebe as mensagens, porém interpreta de forma diferente, gerando possíveis equívocos na transmissão da mensagem. Chiavenato (2009) apresenta também barreiras da comunicação, que são os obstáculos do processo do mesmo. Essas barreiras, são separadas em três tipos, sendo elas as barreiras pessoais, físicas e semânticas, como apresentado no quadro 5.

Quadro 5 – Barreiras da comunicação

Barreiras	Definição
Barreiras pessoais	São interferências que decorrem das limitações, emoções e valores humanos de cada pessoa.
Barreiras físicas	São as interferências que ocorrem no ambiente em que acontece o processo de comunicação. Distrações.
Barreiras Semânticas	São as limitações ou distorções decorrentes dos símbolos através dos quais a comunicação é feita. Distorções da mensagem.

Fonte: Chiavenato (2009, p. 65)

Assim é necessário que a mensagens sejam codificadas de forma simples e objetiva, a fim de evitar que os ruídos interfiram na transmissão ao receptor. A comunicação, como já foi apresentada, pode ter resultados positivos e negativos, afetando no relacionamento interpessoal, sendo ele um dos principais fatores que interferem no relacionamento entre as pessoas, pois é nele que se inicia um relacionamento. Se bem transmitido à mensagem, bem interpretada será a mensagem pelo receptor.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo, será apresentada a caracterização da pesquisa referente à problemática, definindo o procedimento desses estudos. Será abordado também o processo de coleta de dados, sendo eles caracterizados como a execução das pesquisas, demonstrando os métodos utilizados para os estudos.

3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa visa uma ampliação do conhecimento referente a um tema ou problemática, a fim de descobrir soluções para os mesmos. Segundo Marconi e Lakatos (2001, p. 43) a pesquisa, “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais”. Assim, define-se que toda pesquisa, tem como base uma problemática, demonstrando situações anormais, sendo necessário buscar uma resposta para ela.

Para a realização desses estudos, é necessário identificar as classificações das pesquisas, sendo elas o procedimento dos mesmos. Marconi e Lakatos (2003), afirma que a decisão desses procedimentos de estudo, dependerá da situação apresentada na problemática, no tema e nos objetivos da pesquisa. Nesta parte do trabalho, foram apresentadas as classificações das pesquisas utilizadas e os métodos dos mesmos, a fim de desenvolver um procedimento dos estudos.

Para o início do estudo da problemática, foi necessário à realização da pesquisa bibliográfica, buscando as fundamentações teóricas que serão a base para o procedimento do estudo. Segundo Gil, (2008) a pesquisa bibliográfica, é um dos métodos principais que, ajudará na ampliação do conhecimento teórico, sendo ele a base para as próximas pesquisas. Com esse método, será possível extrair informações de livros e artigos referentes ao tema e a problemática do estudo, ampliando o conhecimento dos mesmos.

Foi utilizado também o método de pesquisa exploratória, que segundo Severino, (2007, p. 123), “[...] busca apenas levantar informações sobre um

determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de manifestação desse objeto”. A pesquisa exploratória tem por finalidade desenvolver uma pesquisa, buscando informações referentes ao tema. Com isso é possível compreender melhor os principais fatores que englobam o tema, através de uma exploração a um determinado assunto.

O seguinte método de pesquisa que foi utilizado nesse estudo é o descritivo. Que segundo Gil, (2008, p. 28), é “[...] a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre viáveis”. A pesquisa descritiva então é onde serão descritos os estudos, análises, registros, a fim de identificar os dados referentes à problemática. Em relação a esse estudo, foi realizada uma descrição do relacionamento interpessoal dos colaboradores de uma empresa.

Para a obtenção de mais dados para a pesquisa, foi utilizado também o método de pesquisa de campo, que Segundo Marconi e Lakatos, (2003) e uma forma de pesquisa, que visa analisar na prática os assuntos teóricos, a fim de ampliar o conhecimento sobre o tema. Foi então realizada a pesquisa de campo em uma empresa a fim de obter informações necessárias para ampliar o conhecimento referente ao tema e alcançar a conclusão da pesquisa.

Outra característica de pesquisa é o de estudo de caso, que Segundo Severino (2007), é uma pesquisa baseada em um caso específico, representando as situações referentes a um tema. Dessa forma, o caso será baseado no tema relacionamento interpessoal em uma empresa. O estudo de caso deve representar os principais assuntos que interligam o tema principal, demonstrando dados que possam se tornar grandes informações para a pesquisa. Assim, o estudo de caso, foi realizado após a pesquisa de campo, pois é necessário analisar para descrever.

A pesquisa também foi qualitativa, que segundo Gil, (2008), é uma forma de pesquisa que não existe uma fórmula ou equações específicas que vão ajudar o pesquisador. Dessa forma, a pesquisa qualitativa alcança resultados que não podem ser adquiridas através de fórmulas estáticas e matemáticas, visando desenvolver uma análise voltada à humanas, sendo utilizadas pesquisas de campo, estudos de caso entre outras formas de pesquisa.

Assim, foi feito, com um grupo de colaboradores na empresa, uma pesquisa com a finalidade de adquirir os dados, através de entrevistas e questionários, visando à análise do relacionamento interpessoal na empresa, realizando comparações com as visões dos gestores com o dos colaboradores operários da empresa.

3.2. COLETA DE DADOS

A coleta de dados é o método utilizado para a realização das pesquisas, sendo ele o desenvolvimento do contexto prático das pesquisas, buscando dados que possam cooperar para a identificação das soluções do estudo de caso. Segundo Marconi e Lakatos, (2003), a coleta de dados é, como o próprio nome diz, a etapa onde serão obtidos os dados referentes às pesquisas. E para a realização das coletas de dados, foram necessários à utilização de instrumentos de pesquisa, sendo esses instrumentos a entrevista e os questionários, sendo aplicados aos colaboradores e gerente da empresa Casa das Embalagens.

Para os gestores da empresa, foram realizadas entrevistas com questões abertas e estruturadas (Apêndice A), para a obtenção de dados para a pesquisa. Segundo Gil, (2008, p. 109), “Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam a investigação”. A entrevista como conceituado pelo Gil, é como um diálogo realizado de forma indireta, onde serão respondidas perguntas referentes a um tema específico a fim de ampliar o conhecimento e obter dados importantes para a pesquisa.

E para os colaboradores operários da empresa, foram realizados questionários com perguntas fechadas e objetivas (Apêndice B), que Segundo Gil (2008), é uma técnica composta por várias questões, com o objetivo de obtenção de informação sobre conhecimentos, sentimentos, interesses, entre vários outros. Os questionários são normalmente utilizados para pesquisas que necessitam dados de um número grande de pessoas. Como a quantidade de colaboradores operários são maiores, foi necessário então, realizar os questionários, para um controle maior e uma melhor organização dos dados para as análises.

3.3. ANÁLISE DOS DADOS

A elaboração dos dados é o processo de transformação dos dados em informações, se tornando elementos importantes para a conclusão e a comprovação dos resultados e soluções da problemática. Marconi e Lakatos, (2003), define três passos para a realização da elaboração dos dados, sendo eles a seleção, codificação e tabulação.

O processo da seleção dos dados é o mais relevante ao estudo de caso, a fim de evitar informações incompletas a problemática, assim afirma Marconi e Lakatos, (2003). O processo de seleção, foi realizada após a coleta de dados realizados aos colaboradores operários da empresa, a fim de realizar uma análise detalhada dos dados para evitar possíveis erros futuros na finalização das pesquisas.

No processo de codificação foi realizada a transformação dos dados em códigos que serão utilizados a tabulação. Segundo Marconi e Lakatos, (2003), a codificação é realizada após o processo de seleção, onde os dados foram transformados em números e porcentagens, a fim de organizar os dados para a realização da tabulação. Para a pesquisa, o processo de codificação foi realizado para os questionários, a fim de transformar os dados em códigos e números, para possibilitar o desenvolvimento da tabulação.

Após a realização da codificação, foi realizada a tabulação, sendo ele o processo final da análise dos dados. Segundo Marconi e Lakatos, (2003), A tabulação pode ser definida como uma forma de representar a união de informações através de gráficos e tabelas para uma fácil visualização dos resultados das pesquisas.

A tabulação foi realizada com as informações obtidas pelos questionários aplicados aos colaboradores da empresa Casa das embalagens, transformando as informações em gráficos, para facilitar a visualização dos resultados da pesquisa. Após a tabulação dos dados, foi realizada uma comparação com as informações obtidas nas entrevistas com os gestores da empresa, a fim de analisar a visão dos gerentes com a dos colaboradores da empresa, referente ao relacionamento interpessoal.

3.4. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Casa das embalagens situada na, Rua Paraguai, Nº 2444, atua no mercado desde 1989, oferecendo aos clientes produtos como embalagens em geral e artigos para festas, e sendo um dos maiores fornecedores para muitas empresas da região, tornando-se assim líder nesse ramo. A empresa tem uma gestão familiar, representado por quatro sócios, sendo eles os pioneiros na região de fronteira dentro do segmento de embalagens e artigos para festas. Atualmente a empresa conta com a participação de 15 colaboradores para o desenvolvimento das atividades operacionais no ambiente de trabalho.

Como a empresa está situada em uma região de fronteira, existem algumas desvantagens, pela existência de concorrências diretas na cidade de Pedro Juan Caballero, que disputam principalmente pelos preços menores dos produtos. Porém, existem também as vantagens, pois possibilita a empresa expandir o seu alcance da demanda para o outro lado da fronteira.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A análise de dados é o processo realizado após a coleta de dados, visando interpretar os dados adquiridos na coleta e o transformado em informações que complementarão as pesquisas. Segundo Lakatos (2003), na análise, o pesquisador realiza comparações dos dados adquiridos com as fundamentações teóricas, a fim de alcançar os resultados necessários para a resolução da problemática. Assim pode-se dizer que na análise de dados, é realizado o processo detalhado dos dados para assim obter as informações necessárias para as respostas da problemática da pesquisa.

4.1. ENTREVISTA AOS GESTORES

Ao realizar as entrevistas com o gerente da empresa, foi possível compreender melhor a sua visão referente ao relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. As perguntas realizadas na entrevista, forma desenvolvidas com base nos questionários aos funcionários, a fim de possibilitar a realização da comparação das visões dos gerentes com o dos funcionários.

As empresas são dependentes das atuações das pessoas para desenvolver as atividades empresariais, sendo necessário um bom relacionamento interpessoal para atingir bons resultados no desempenho da organização. Segundo Presidente do IBC (Instituto Brasileiro de Coaching), (2015), o relacionamento interpessoal, é a conexão entre duas ou mais pessoas dentro de um grupo ou sociedade, focando principalmente na qualidade desse relacionamento.

Com isso foi realizado uma entrevista com o gerente da empresa Casa das embalagens, que segundo ele, o relacionamento interpessoal na empresa é ótimo, sendo trabalhado com reuniões e com conversas individuais, para conhecer melhor cada um dos colaboradores. A empresa também realiza atividades internas para incentivar o trabalho em equipe, porém não foram especificadas pelo gerente, quais são essas atividades.

O relacionamento entre os colaboradores e os gerentes também são ótimos, sendo ambos os lados tratados com muito respeito e atenção. A empresa, segundo

o gerente, recebe também críticas opiniões e contribuições, que são analisados caso a caso, para definir se serão aceitas ou não. Porém não foi especificado como são avaliados essas opiniões e críticas dos funcionários.

Um dos fatores que também afeta no relacionamento interpessoal é a qualidade de vida no trabalho, que segundo Chiavenato (2009), visa melhorar o ambiente de trabalho nas empresas, buscando atingir boas condições físicas, emocionais e mentais dos colaboradores da organização.

Sobre o ambiente de trabalho da empresa Casa das embalagens, o gerente diz que esta desenvolvendo melhorias, reformando os banheiros, o refeitório e ampliando o local de armazenamento de mercadorias. Essas melhorias estão sendo desenvolvidas para ampliar também o local de atendimento e oferecer aos colaboradores um melhor local de trabalho. Com isso, O gerente comentou que os estados físicos, mentais e emocionais dos colaboradores estão ótimos. Ele complementou dizendo também que são realizados contatos diários com os funcionários, a fim de analisar o estado de cada um dos funcionários.

No relacionamento interpessoal, é muito comum identificar situações de conflitos, pois cada pessoa participante de um grupo ou sociedade são diferentes, tendo suas próprias características e formas de pensamento. Segundo Chiavenato (2009), o conflito surge através de impactos entre diferentes estilos, pensamentos, conhecimentos, entre outros. Com isso pode gerar desentendimentos pelas diferenças de opiniões. Em relação a empresa Casa das Embalagens, o gerente diz que, são raras as situações de conflitos. E a solução é obtida através de muitas conversas com os funcionários, pedidos de sugestões, e orientando os funcionários, tudo isso com muita calma e respeito, entre ambos os lados.

Para alcançar um bom relacionamento interpessoal, também é necessário trabalhar com o processo de comunicação, pois se a comunicação falhar pode gerar certos desentendimentos entre os colaboradores, afetando não só no relacionamento, mas também no desempenho das atividades da empresa. Segundo Chiavenato (2009), o processo de comunicação é necessário duas ou mais pessoas participando, pois um deve passar a mensagem para outro recebê-la. E a mensagem deve ser clara e objetiva para que não haja mal entendido e assim evitar possíveis erros nos resultados. Em relação à comunicação na empresa Casa das

Embalagens, o gerente diz que as mensagens que são repassadas são claras e objetivas, conseguindo atingir resultados esperados e de boa qualidade pelos seus funcionários.

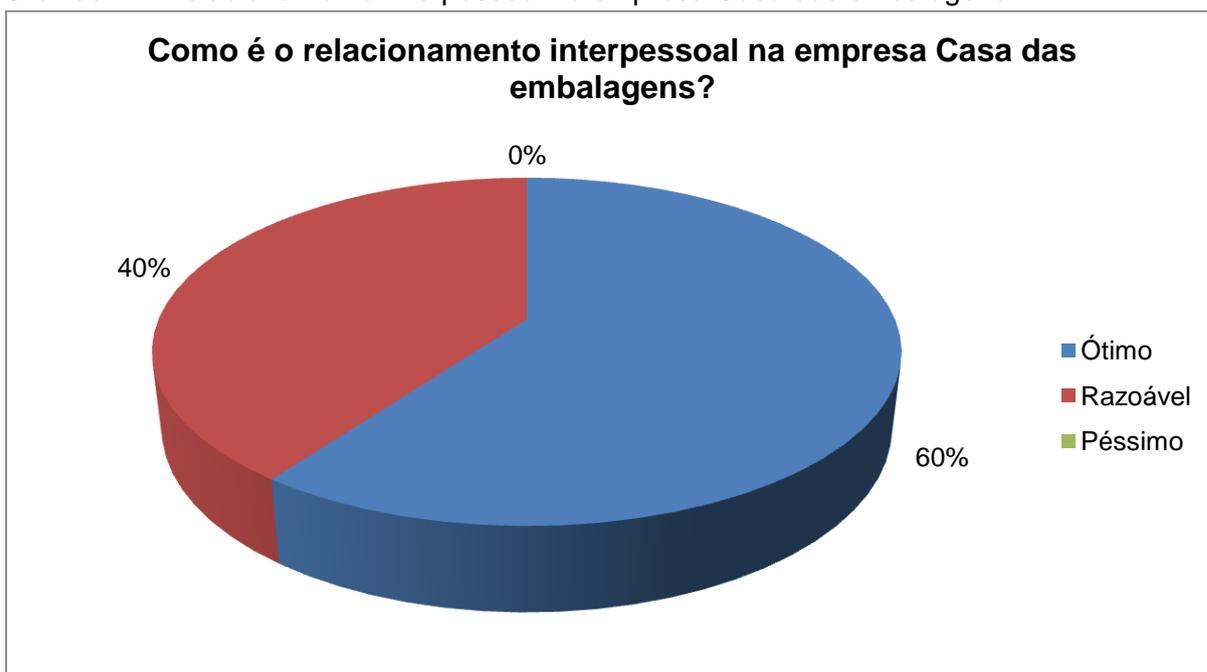
Além das informações adquiridas pela entrevista com o gerente da empresa, foram passadas algumas informações complementares, que interligam com o tema, relacionamento interpessoal. Segundo o gerente, a empresa não tem um setor de Recursos humanos, sendo necessário que os próprios gestores da empresa realizem algumas atividades desse setor. Com isso, o gerente também mencionou que é rara a realização de projetos de motivação com colaboradores na empresa.

4.2. QUESTIONÁRIOS AOS FUNCIONÁRIOS

O questionário aos funcionários foi desenvolvido com base no tema relacionamento interpessoal, sendo aplicada a empresa Casa das Embalagens, com total de quinze funcionários.

O relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens, de acordo com o gráfico 1, 60% dos colaboradores disseram que é ótimo e 40% disseram que são razoáveis.

Gráfico 1 – Relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens



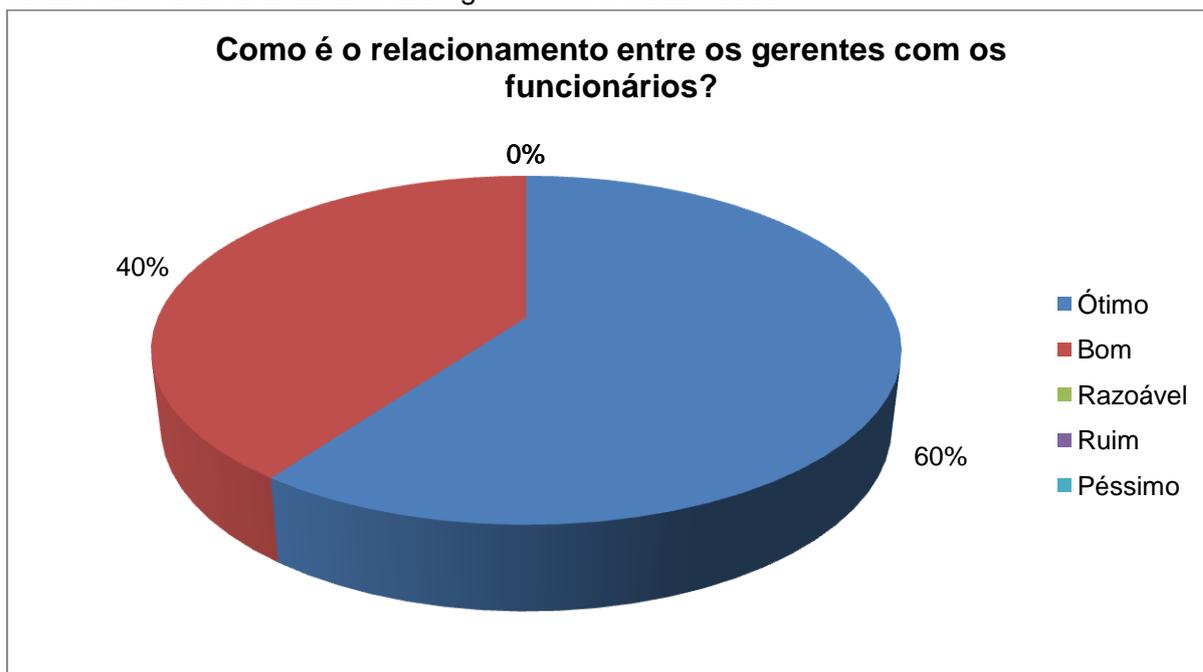
Fonte: O próprio autor

O relacionamento interpessoal para as empresas é um fator muito importante para unificar os colaboradores para o alcance de um único objetivo. Segundo o Presidente do IBC, (2015), o relacionamento interpessoal é uma conexão entre duas ou mais pessoas dentro de um grupo ou sociedade. E nele é analisada a forma de como tratamos as pessoas, e a qualidade desse relacionamento. Dessa forma, é necessário que as empresas e organizações, busquem formas e estratégias para unificar as pessoas e melhorar o ambiente de trabalho com um bom relacionamento interpessoal.

Conforme as informações obtidas pelo questionário, o relacionamento interpessoal é considerado bom na empresa Casa das embalagens, pois os resultados estão entre ótimo e razoável, e nenhuns dos colaboradores disseram que são péssimos. E ao comparar com a visão do gerente da empresa, os resultados estão de acordo, pois segundo o gerente da empresa, o relacionamento interpessoal é ótimo, sendo trabalho através de reuniões e com conversas individuais para conhecer melhor a cada colaborador.

O relacionamento dos gestores com os funcionários da empresa, de acordo com o gráfico 2, 60% dos colaboradores disseram que é ótimo, e 40% disseram que é bom. E nenhum dos colaboradores disseram que eram razoáveis, ruim ou péssimo.

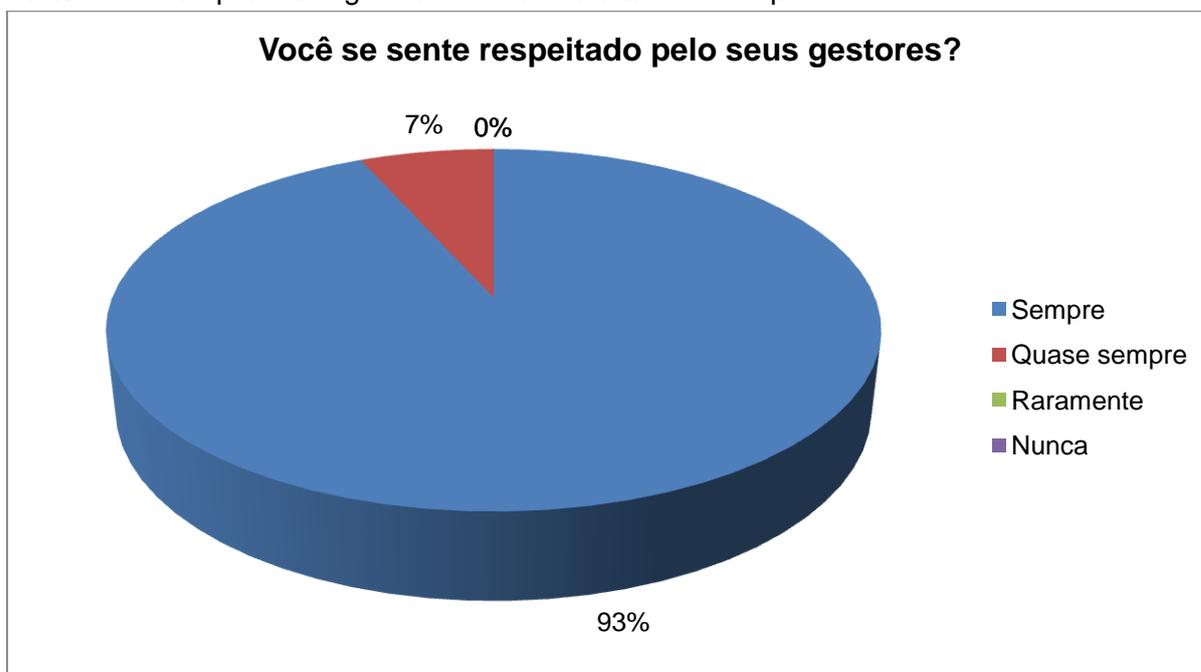
Gráfico 2 – Relacionamento entre gestores e os funcionários.



Fonte: O próprio autor

E em relação ao respeito entre os gestores com os funcionários, 93% dos colaboradores da empresa disseram que são sempre respeitados pelos seus gerentes, e 7% disseram que são quase sempre respeitados pelos seus gestores, como mostra no gráfico 3.

Gráfico 3 – Respeito dos gestores aos funcionários da empresa.



Fonte: O próprio autor

Para uma empresa, o relacionamento entre os gestores com os funcionários, é muito importante, pelo fator de motivação dos funcionários, menos pressão autoritária, compreensão das necessidades de cada um dos funcionários, entre outros. Gil (2001), diz que para um bom relacionamento é necessário que a empresa deixe de pensar em seus funcionários como meros recursos produtivos e passem a considerá-los como colaboradores dos negócios empresariais. Dessa forma, é necessário que os gestores da empresa tenham respeito com os seus funcionários, e tratá-los como colaboradores da empresa. E em relação aos funcionários, é necessário que tenham respeito aos seus gestores, e desenvolvam as atividades conforme foram orientados.

Analisando os resultados, pode-se dizer que os relacionamentos entre os gestores e funcionários são bons. E os colaboradores, segundo os resultados dos questionários, são realmente respeitados pelos seus gerentes. O mais importante dos resultados desses questionários, é que nenhuns dos colaboradores disseram que o relacionamento com os seus gestores são ruins, razoáveis ou péssimos,

fortalecendo mais ainda os valores das informações obtidas pela pesquisa. E segundo o gerente da empresa, esse relacionamento entre os seus funcionários são ótimos, sendo ambos os lados tratados com muito respeito e atenção. Dessa forma, ambos os lados afirmam ter, respeito um ao outro, e um bom relacionamento entre eles.

Ao questionar sobre a frequência de situações de conflitos no ambiente de trabalho na empresa Casa das embalagens, 20% dos funcionários afirmou que os conflitos ocorrem quase sempre, 73% disseram que são raras as situações e 7% disseram que nunca há situações de conflitos como mostra no gráfico 4.

Gráfico 4 – Situações de conflitos no ambiente da empresa



Fonte: O próprio autor

Com as situações de conflitos na empresa, é necessário que sejam solucionados. E segundo os resultados dos questionários (Gráfico 5), 93% dos funcionários disseram que esses conflitos são solucionados e 7% disseram que são solucionados, porém não totalmente.

Gráfico 5 – Probabilidade dos conflitos solucionados

Fonte: O próprio autor

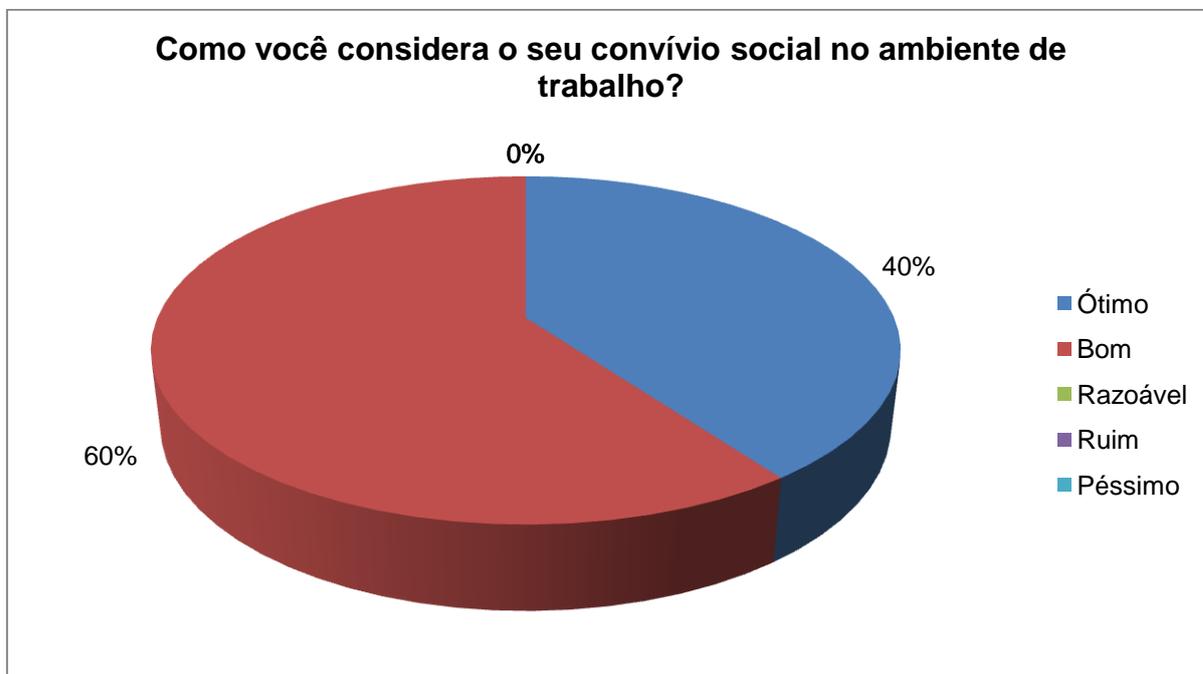
Os conflitos são muito comuns em grupos e sociedades onde há a presença relacionamentos entre as pessoas. Segundo Chiavenato (2009), os conflitos surgem através das interações de diferentes ideologias, pensamentos, estilos, entre outros. Assim quando há um impacto entre duas ou mais pessoas com diferentes propostas ou ideias, surgem intrigas e desentendimentos, se tornando em conflitos. Porém esses conflitos podem gerar resultados tanto positivos quanto negativos dependendo da forma que forem solucionadas. Por isso deve-se trabalhar com o relacionamento interpessoal a fim de minimizar essas situações de conflitos.

Ao realizar a pesquisa na empresa Casa das embalagens, foi possível identificar que são raras as situações de conflitos no ambiente de trabalho. E esses conflitos, segundo os funcionários da empresa, são solucionados, porém existem casos de que os conflitos não são totalmente solucionados. Segundo a visão do gerente, as situações de conflitos são raras, e as soluções dos mesmos são obtidas através de muitas conversas com os funcionários, pedidos de sugestões e orientando os funcionários tudo isso com muita calma e respeito entre ambos os lados. Dessa forma, compreende-se que os conflitos existem e são solucionados, porém em alguns casos não são totalmente solucionados.

Ao aplicar o questionário na empresa Casa das embalagens, foi possível também identificar o convívio social entre os funcionários no ambiente de trabalho

(Gráfico 6). Dessa forma, 40% dos funcionários disseram que o convívio social no ambiente de trabalho é ótimo, e 60% disseram que é bom.

Gráfico 6 – Qualidade do convívio social no ambiente de trabalho



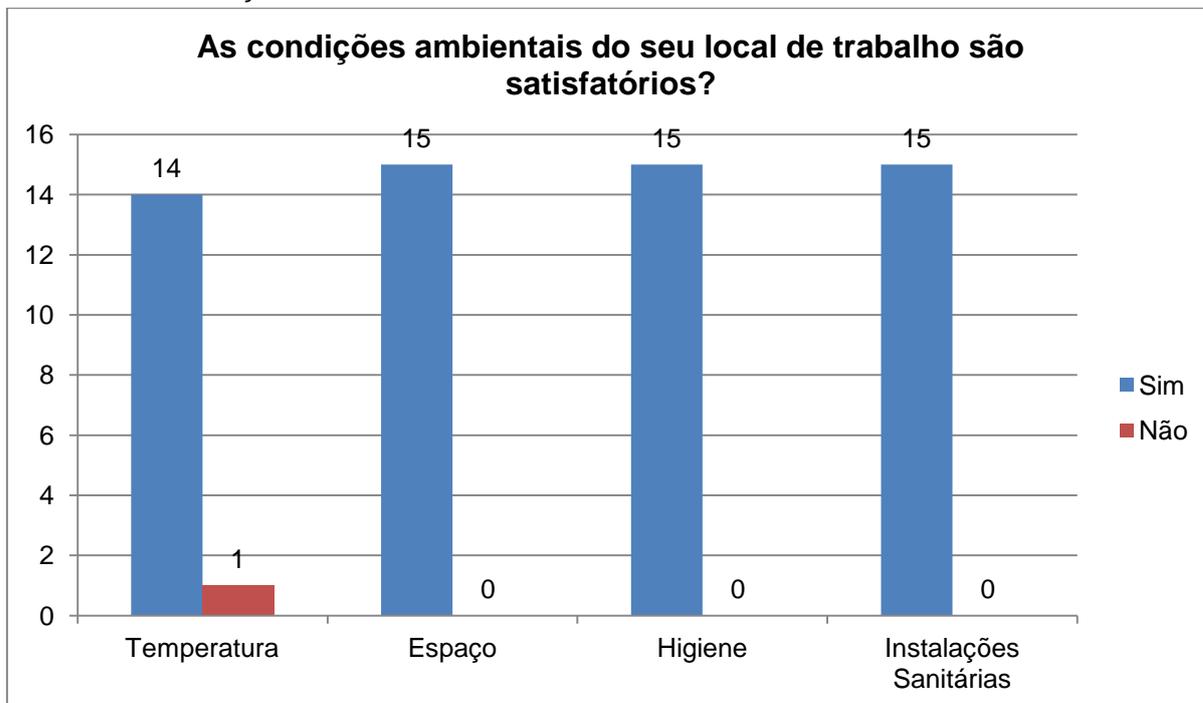
Fonte: O próprio autor

O convívio social entre as pessoas não é mais questão de gostar, mas sim de necessidade. Segundo Carvalho (2009), o ser humano são seres sociais, que precisam interagir com outras pessoas, e é nessa interação que são descobertos suas capacidades e o exercitam. Assim, todas as pessoas necessitam se relacionar com outras pessoas, principalmente quando fazem parte de um grupo ou de uma sociedade. Dessa forma, é necessário que tenha um convívio social também dentro de um ambiente de trabalho, pois é na empresa que as pessoas passam a maioria do seu tempo, sendo necessário que se relacionem com os seus companheiros de trabalho.

Ao avaliar os resultados, identifica-se que o convívio social dos colaboradores na empresa é considerado bom, pois de todos os colaboradores da empresa, nenhum deles disseram que esse convívio social era razoável, ruim ou péssimo. Com isso, percebe-se que realmente há uma boa convivência social no ambiente de trabalho da empresa Casa das embalagens. E o gerente da empresa também afirma que realmente há uma boa convivência social não só entre os colaboradores, mas também com os próprios gestores da empresa.

Quanto a satisfação em relação às condições ambientais do local de trabalho (Gráfico 7), 14 pessoas disseram que estão satisfeitos com a temperatura do ambiente e 1 pessoa disse que não está satisfeito. E todos os colaboradores disseram que o espaço, a higiene e as instalações sanitárias são satisfatórios.

Gráfico 7 – Condições do ambiente de trabalho



Fonte: O próprio autor

Para um bom desenvolvimento de uma atividade no trabalho, é preciso que o ambiente esteja satisfatório ao funcionário. Ou seja, deve ter uma boa qualidade de vida no trabalho, sendo necessário que as pessoas estejam satisfeitas e motivadas com o ambiente de trabalho para realizar alguma atividade. Segundo Rodrigues (1994), a qualidade de vida no trabalho, vem desde o início da humanidade, buscando sempre satisfazer o bem estar do trabalhador na realização das suas atividades na empresa. Dessa forma, é necessário que as empresas sempre busquem melhorar e satisfazer o bem estar de seus colaboradores, evitando que eles se estressem, se sintam desmotivados e irritados e para não afetarem no relacionamento interpessoal também.

Ao analisar os resultados das condições ambientais da empresa Casa das embalagens, percebe-se que os seus funcionários estão realmente satisfeitos com o ambiente de trabalho. Segundo o gerente, a empresa está buscando melhorias nesse local de trabalho, e já está desenvolvendo melhorias, reformando os

banheiros, o refeitório e ampliando o local de armazenamento de mercadorias e do local de vendas dos produtos, para aumentar a estrutura da empresa e oferecer aos seus colaboradores um conforto e um melhor ambiente de trabalho.

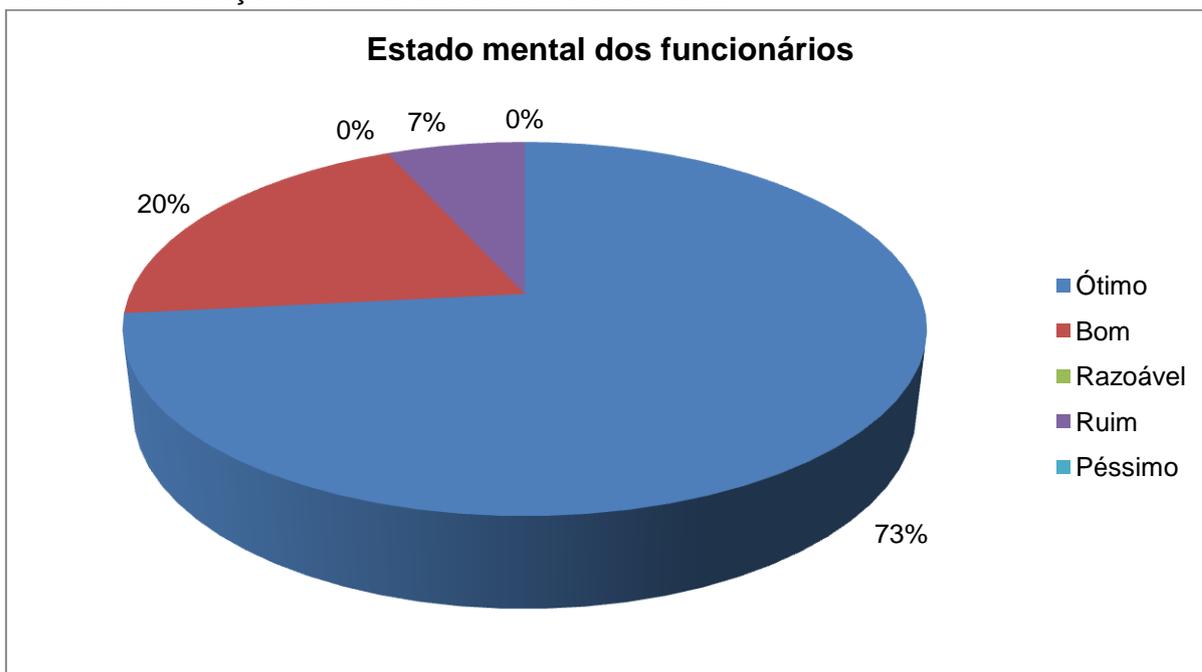
Com a aplicação dos questionários na empresa, foi possível também identificar o estado físico de cada colaborador (Gráfico 8). Assim, 53% dos funcionários disseram que os seus estados físicos estão ótimos, e 40% disseram que estão bons e 7% disseram que estão ruins.

Gráfico 8 – Condição de saúde física dos funcionários



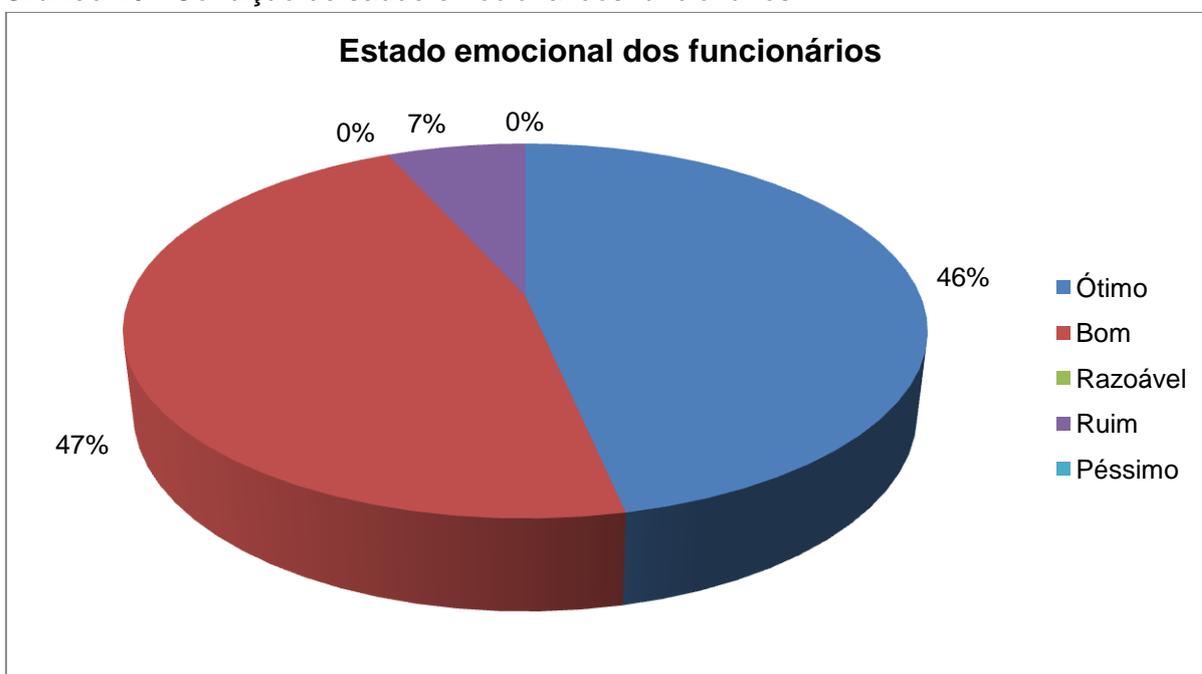
Fonte: O próprio autor

Em relação ao estado mental dos colaboradores conforme o gráfico 9, 73% disseram que estão ótimos, e 20% disseram que estão bons e 7% disseram que estão ruins.

Gráfico 9 - Condição de saúde mental dos funcionários

Fonte: O próprio autor

No gráfico 10, quanto ao estado emocional, 46% dos funcionários disseram que estão ótimos, e 47% disseram que estão bons e 7 % disseram que estão ruins.

Gráfico 10 - Condição de saúde emocional dos funcionários

Fonte: O próprio autor

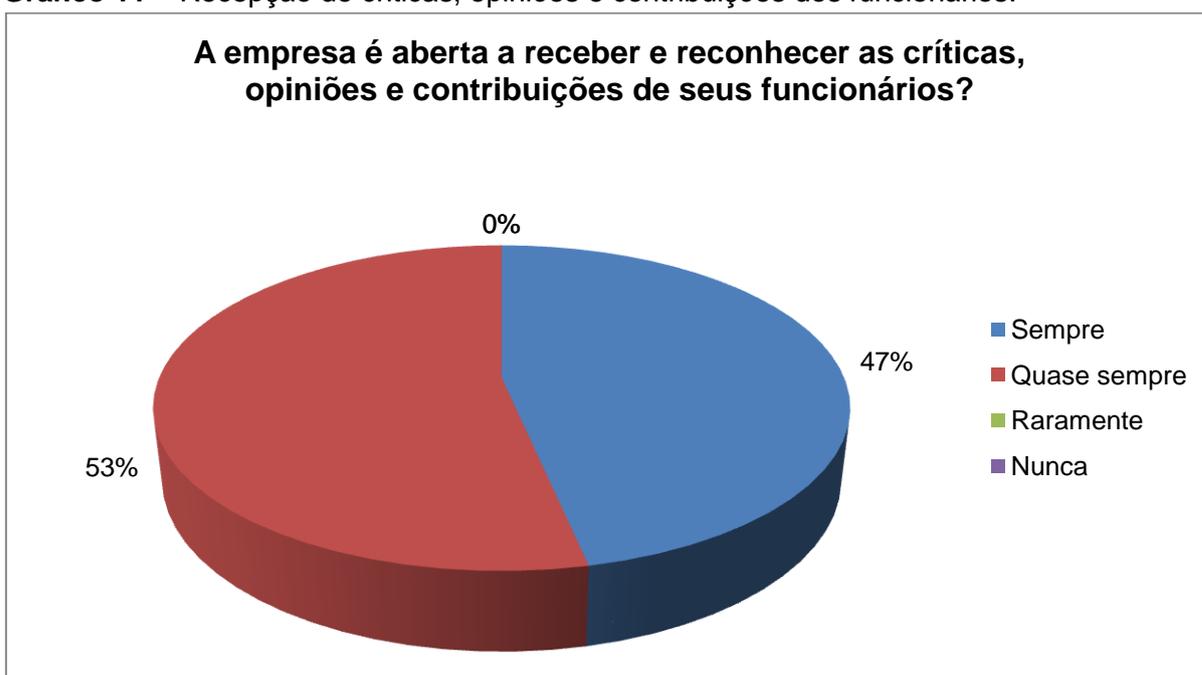
Todas as empresas dependem das realizações das atividades das pessoas para movimentarem os negócios, sendo necessário assim, buscar oferecer uma boa qualidade de vida no trabalho a eles, sem que os sobrecarreguem de atividades e

responsabilidades. Chiavenato (2009) diz que a qualidade de vida no trabalho, busca melhorar o ambiente de trabalho e as condições físicas, emocionais e mentais de cada colaborador. É necessário compreender que cada pessoa tem um limite de suas habilidades, e muitas das vezes ao sobrecarregar o funcionário, leva ao desgaste físico, mental e emocional, desmotivando-o e assim automaticamente afetando na produção e no próprio relacionamento interpessoal.

Analisando os resultados obtidos pelos questionários aplicados a empresa, foi possível identificar que a maioria dos colaboradores está com boas condições de saúde, porém ainda existem pessoas com condições de saúde ruins, tendo que ser analisado o motivo desse desgaste nas condições de saúde. Segundo o gerente da empresa, os estados físicos, emocionais e mentais dos seus colaboradores estão ótimos, sendo percebidos através de contatos diários com os seus funcionários. Dessa forma percebe-se que as condições de saúde dos colaboradores estão bons, porém deve-se analisar mais detalhadamente, pois ainda existem funcionários que não estão com boas condições de saúde.

Ao aplicar os questionários aos funcionários, 47% dos colaboradores disseram que a empresa está sempre aberta a receber as críticas, e 53% disseram quase sempre são abertas a receber, como mostra no gráfico 11.

Gráfico 11 – Recepção de críticas, opiniões e contribuições dos funcionários.



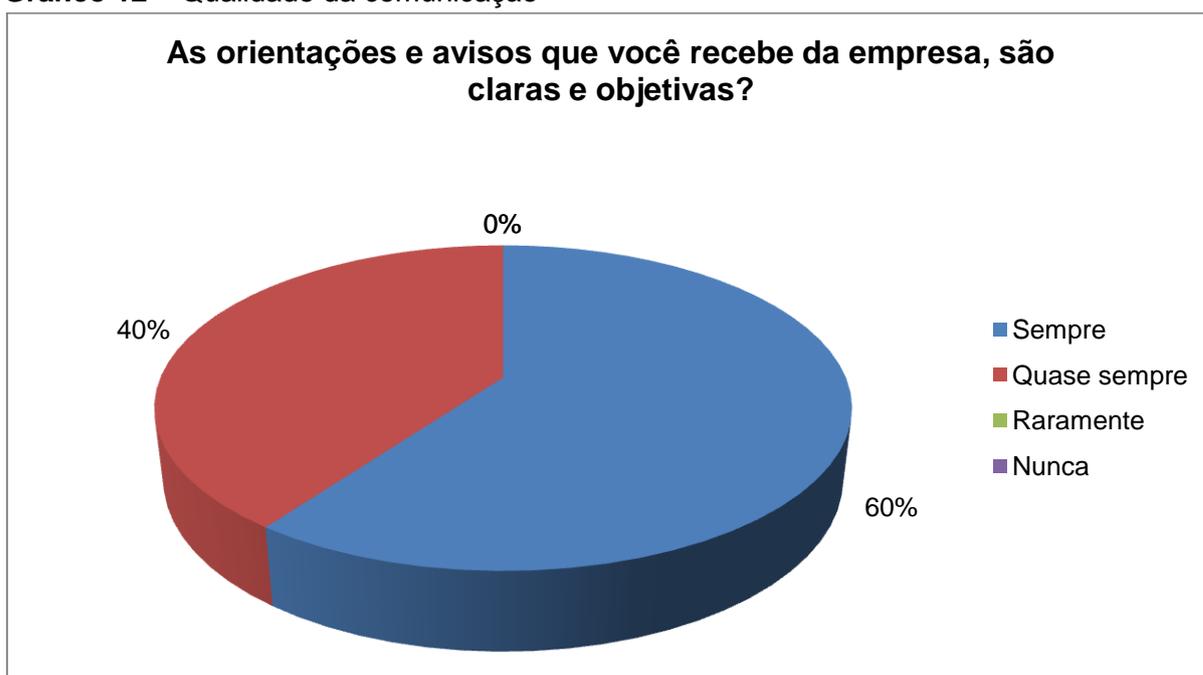
Fonte: O próprio autor

As empresas normalmente pensam em buscar sempre melhorias nos desempenhos das atividades, na parte financeira, entre outros. Porém muitas das vezes, não se tem ideias de como alcançá-las. E assim Gil (2001) diz para as empresas que devem parar de tratar os funcionários como meros recursos produtivos e trata-los como cooperadores dos negócios da empresa. Pois os colaboradores muitas das vezes têm novas ideias, críticas ou contribuições que podem ajudar da empresa. Além de ajudar na empresa, pode melhorar também o seu relacionamento com os seus gestores. E assim, é necessário que a empresa também seja flexível a ouvir e reconhecer as contribuições dos colaboradores para a melhoria da empresa.

Ao analisar os resultados obtidos pelos questionários, a empresa é aberta a receber as críticas, opiniões e contribuições dos colaboradores, porém segundo os colaboradores, não são sempre. E segundo o gerente, a empresa realmente recebem propostas dos colaboradores, e essas críticas e contribuições são recebidas e analisadas caso a caso, a fim de avalia-los se serão aceitos ou não.

No gráfico 12 é demonstrado os resultados quanto as orientações e avisos na empresa Casa das embalagens, onde 60% dos funcionários disseram que são sempre passadas de forma clara e objetiva, e 40% disseram que são quase sempre.

Gráfico 12 – Qualidade da comunicação



Fonte: O próprio autor

Em todo grupo ou sociedade a comunicação é uma ferramenta de extrema importância, pois se a mensagem for mal passada, os resultados não serão conforme o esperado. Chiavenato (2009) diz que a comunicação só é possível se tiver duas ou mais pessoas, pelo motivo de que um passa a mensagem e a outra recebe. Moscovici (1985) complementa dizendo que se a comunicação não for clara e objetiva, pode gerar aberturas para o mal entendido, e assim pode gerar desentendimentos, discussões e conflitos. Dessa forma é necessário buscar a melhor forma de evitar os ruídos da comunicação e repassar a mensagem de forma clara e objetiva. E para o relacionamento interpessoal funcionar, é necessário que as pessoas se comuniquem, sendo ela uma das principais ferramentas para o relacionamento entre as pessoas.

Analisando os resultados da pesquisa, a empresa quase sempre passa as orientações e avisos de forma clara e objetiva, obtendo bons resultados pela boa comunicação. O gerente da empresa, disse que as mensagens que são passadas aos seus funcionários de forma clara e objetiva, e como resposta, os seus colaboradores atingem resultados esperados e com qualidades elevadas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relacionamento interpessoal é um fator de grande importância no ambiente de trabalho, pois pode gerar uma unificação entre os funcionários e alcançar os objetivos principais de uma empresa. Ao analisar a empresa Casa das embalagens, foi possível conhecer melhor o relacionamento interpessoal, identificando também alguns fatores que interferem no mesmo. Dessa forma, a empresa Casa das embalagens, apresenta um bom relacionamento interpessoal, onde os colaboradores tem um bom convívio social com os seus colegas de trabalho e com os seus gestores também.

Para compreender melhor o relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens, foi realizada uma comparação das visões do gerente com o dos colaboradores. E ao realizar essa comparação, foi possível identificar que ambos os lados apresentam informações semelhantes e complementares, possibilitando visualizar de forma mais clara a o relacionamento interpessoal na empresa Casa das embalagens.

Ao desenvolver a pesquisa na empresa, foram identificados alguns fatores que interferem no relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho, sendo eles a comunicação dos gestores com os funcionários, as condições de saúde dos colaboradores, e as condições ambientais do local de trabalho. E foi identificado também um fator que surge através do relacionamento interpessoal, sendo ele as situações de conflitos entre os colaboradores no ambiente de trabalho.

Um dos fatores principais que desenvolve o relacionamento interpessoal em um ambiente de trabalho é o processo de comunicação. Dessa forma, foi analisada a qualidade da comunicação na empresa Casa das embalagens. A mensagem que é passada ao receptor, é de forma clara e objetiva, evitando os desentendimentos e ruídos. E o feedback desse processo, é conforme o esperado pelos gestores, obtendo bons resultados com nível de qualidade elevada.

Porém, esse processo de comunicação, mesmo que apresentado bons resultados, existem a interferência de possíveis ruídos que afetam a qualidade da comunicação. E para evitar esses ruídos, foram desenvolvidas algumas sugestões para a melhoria do processo de comunicação, sendo elas, implantação de quadro de

avisos em todos os setores para que todos possam saber das novidades e orientações, implantação de softwares sociais para a comunicação com os colaboradores da empresa e reuniões mensais para atualizar as informações sobre os negócios da empresa.

Dessa forma, conclui-se que o relacionamento interpessoal é de grande importância em um ambiente de trabalho. E a empresa Casa das embalagens, demonstrou que desenvolve bem esse processo, atingindo um bom relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W.; CODA, R. **Psicodinâmica da Vida Organizacional: Motivação e Liderança**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações interpessoais e Qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2002.

CARVALHO, M. C. **Relacionamento Interpessoal: como preservar o sujeito coletivo**. Rio de Janeiro: LTC, 2009.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O capital humano das organizações**. Elsevier, 2009.

DUBRIN, A. J. **Fundamentação do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

FIORELLI, J. O. **Psicologia para Administradores: Integrando Teoria e Prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa Social**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

HITT, M. A.; MILLER C. C.; COLELLA, A. **Comportamento organizacional: uma abordagem estratégica**. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia científica**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, J. R. **O que é Relacionamento Interpessoal**. 2015. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/treinamento-relacionamento-interpessoal/>>. Acesso em: 10 de Março de 2016.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**. 3 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1985.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROBBINS, S. P. **Fundamentação do comportamento organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

ROBBINS, S. P. **A verdade sobre gerenciar as pessoas**. São Paulo: Pearson Education, 2003.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva 2002.

RODRIGUEZ, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro. Vozes, 1994.

SEVERINO A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23 ed. São Paulo: Correz, 2007.

VECCHIO, R. P. **Comportamento organizacional: conceitos básicos**. 6 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

WEISS, D.H. **Como se relacionar bem no trabalho**. São Paulo: Nobel S.A., 1994.

APÉNDICE

APÊNDICE A – Questionário para os funcionários da empresa Casa das Embalagens.



FACULDADES INTEGRADAS DE PONTA PORÃ

Administração: (Bacharel)

Direito: (Bacharel)

Mantida pela A.E.S.P.

R: Tiradentes, 322 – Centro – Tel.: (67) 3437-8820 – Ponta Porã – MS

Home Page: www.magsul-ms.com.br E-mail: magsul@terra.com.br

QUESTIONÁRIOS AOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA CASA DAS EMBALAGENS

Esse questionário está relacionado ao trabalho de conclusão de curso em administração das faculdades integradas FIP/Magsul sobre o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Assinale as alternativas a seguir;

1- Como você considera o relacionamento entre os funcionários da empresa?

- () Ótimo
- () Razoável
- () Péssimo

2- Como é o relacionamento entre os gerentes com os funcionários?

- () Ótimo
- () Bom
- () Razoável
- () Ruim
- () Péssimo

3- Você se sente respeitado pelos gestores da empresa?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca

4- Qual a frequência de situação de conflitos que ocorrem na empresa?

- () Sempre
- () Quase sempre
- () Raramente
- () Nunca

5- Esses conflitos são solucionados?

- Sim
- Não
- Mais ou menos

6- Como você considera o seu convívio social no ambiente de trabalho?

- Ótimo
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

7- As condições ambientais do seu local de trabalho são satisfatórias?

- | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Temperatura | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| Espaço | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| Higiene | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| Instalações sanitárias | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |

8- Considerando sua condição de saúde, como você avalia:

Seu estado físico?	Seu estado mental?	Seu estado emocional?
<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Ótimo	<input type="checkbox"/> Ótimo
<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Bom
<input type="checkbox"/> Razoável	<input type="checkbox"/> Razoável	<input type="checkbox"/> Razoável
<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Ruim	<input type="checkbox"/> Ruim
<input type="checkbox"/> Péssimo	<input type="checkbox"/> Péssimo	<input type="checkbox"/> Péssimo

9- A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca

10- As orientações e avisos que você recebe da empresa, são claras e objetivas?

- Sempre
- Quase sempre
- Raramente
- Nunca

APÊNDICE B – Entrevista ao gerente da empresa Casa das Embalagens.



FACULDADES INTEGRADAS DE PONTA PORÃ

Administração: (Bacharel)

Direito: (Bacharel)

Mantida pela A.E.S.P.

R: Tiradentes, 322 – Centro – Tel.: (67) 3437-8820 – Ponta Porã – MS

Home Page: www.magsul-ms.com.br E-mail: magsul@terra.com.br

ENTREVISTA AO GERENTE DA EMPRESA CASA DAS EMBALAGENS

Essa entrevista esta relacionado ao trabalho de conclusão de curso em administração das faculdades integradas FIP/Magsul sobre o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho.

- 1- Como a empresa trabalha com o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho?

- 2- A empresa incentiva o trabalho em equipe para o desenvolvimento das atividades? Se sim, como?

- 3- Como é o relacionamento entre os gerentes e os funcionários?

4- Como a empresa soluciona as situações de conflitos?

5- A empresa desenvolve melhorias ao ambiente de trabalho? Se sim quais?

6- Como vocês avaliam os estados físicos, mentais e emocionais dos colaboradores?

7- Vocês recebem críticas, opiniões e contribuições dos funcionários? Se sim como vocês avaliam?

8- A comunicação na empresa é clara e objetiva? Os resultados dessa comunicação estão sendo satisfatórios?

APÊNDICE C – Termo de Autorização para Divulgação de Informações de Empresas



FACULDADES INTEGRADAS DE PONTA PORÃ

Administração: (Bacharel)

Direito: (Bacharel)

Mantida pela A.E.S.P.

R: Tiradentes, 322 – Centro – Tel.: (67) 3437-8820 – Ponta Porã – MS

Home Page: www.magsul-ms.com.br E-mail: magsul@terra.com.br

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE EMPRESAS

Empresa: Casa das Embalagens CNPJ: 33.731.183/0001-74
Endereço: Rua Paraguai, nº 2444, Centro, Ponta Porã - MS
Representante da empresa: Helton Carlos Mator
Telefone: (67) 3431-2531 E-mail: _____
Tipo de Produção intelectual: Monografia () Dissertação () Tese
Título: Relacionamentos Interpessoal: um estudo na empresa Casa das Embalagens
Autor: Bruno Nock Hokoi
Orientador: Mario Edulfo Cardoso Parão
Curso: Administração

Como representante da empresa acima nominada, declaro que as informações e/ou documentos disponibilizados pela empresa para o trabalho citado, podem ser publicados sem restrição.



Representante da empresa

Ponta Porã, 05/11/16.

Local e data