

O IMAGINÁRIO ORGANIZACIONAL DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Alicia Ferreira Maggioni ¹
Drielly Gomes Amaral ²
Milena Machado Santos ³
Maria Balbina de Carvalho ⁴

Administração



ISSN IMPRESSO 1980-1785
ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Este artigo de revisão de literatura se propõe a apresentar reflexões sobre as Relações Interpessoais e o Clima Organizacional nas Empresas. O mesmo trata da questão da boa relação entre pessoas em uma organização, que afeta diretamente o clima organizacional. Tem como objetivo geral analisar os impactos que as relações interpessoais causam no clima organizacional de uma empresa, e como objetivos específicos, identificar como são as formas de relação entre pessoas nas empresas. Verificar a relação entre o clima e o desempenho, identificar ações de desenvolvimento de pessoas, examinar a existência de recorrência de conflitos, conferir as formas de comunicação interna e as relações entre empregado e empregador. Tem como questionamento como o ambiente de trabalho pode contribuir para o clima organizacional favorecedor do desempenho. A metodologia utilizada foram os tipos de pesquisa que são: bibliográfica, descritiva, de campo e exploratória, o método de abordagem dedutivo, os métodos de procedimentos histórico, comparativo e estruturalista. O instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário que serviu como coleta de dados para o desenvolvimento da pesquisa. Concluiu-se que as relações interpessoais têm caráter decisório e significativo para o ambiente de trabalho, que afeta o clima organizacional e interfere diretamente na satisfação e motivação dos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE

Relações Interpessoais. Clima Organizacional. Empresas.

ABSTRACT

This literature review article aims to provide some reflections about Interpersonal Relations and Organizational Climate in Enterprises. The same addresses the issue of good relationship between people in an organization, which directly affects the organizational climate. Has the general objective to analyze the impact that interpersonal relationships have on organizational climate of a company, and specific objectives, identify how they are forms of relationship between people in business. To investigate the relationship between climate and performance, identify people development actions, examine the existence of recurrence of conflict, check the forms of internal communication and the relationship between employee and employer. Its questioning how the work environment can contribute to the organizational climate favors performance. The methodology used were the types of research that are: literature, descriptive, field and exploratory, deductive method of approach, methods of historical procedures, comparative structuralist. The research instrument used was the questionnaire which was used as data collection for the development of research. We conclude that interpersonal relationships have decision-making and significant character to the work environment, which affects the organizational climate and directly affects the satisfaction and motivation.

KEYWORDS

Interpersonal Relations. Organizational Climate. Companies.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo traz a discussão do tema as Relações Interpessoais e o Clima Organizacional nas Empresas. As relações interpessoais estão diretamente ligadas ao clima organizacional, pois quando não há uma boa interação entre as pessoas não existe uma união dos setores da organização o que é um fator essencial para sua eficiência. Segundo Oliveira (1994, p.239) "um clima jamais é algo claramente definido, ao contrário é difuso e incorpóreo como uma espécie de fantasma que se manifesta no dia a dia das organizações". Por isso surge a grande importância das relações, para que o clima abstrato não interfira na empresa.

A relação entre empresa e empregado deve ser uma relação de troca, a organização deve corresponder às expectativas do seu colaborador para que este corresponda às expectativas da empresa, o mesmo princípio se aplica para a relação entre empregados, gestores, líderes e etc.

A motivação pode está relacionada a vários fatores, entretanto neste projeto o conceito é entendido como uma consequência de relações interpessoais conflituosas

que vão interferir no clima organizacional. Um fato importante é que o empregado deve sentir-se constantemente motivado, e quando isso não ocorre, pode atrapalhar o seu desempenho, uma vez que sua carreira e seu sucesso andam alinhados com os interesses da empresa. Por isso, o líder deve estar sempre procurando conhecer os fatores de motivação de sua equipe, mantendo-o sempre satisfeito, informado e confiante. É imprescindível dizer que seu trabalho, seja qual for, é importante para alcançar os resultados planejados pela empresa.

Em se tratando de entender como as empresas estão abordando a questão das relações interpessoais e o clima organizacional, vem sendo observado que algumas delas continuam a desenvolver práticas que não correspondem à expectativa do desenvolvimento das pessoas, como as que podem ser observadas na relação de confiança sobre a própria organização, sabendo que isso afeta nos processos de comunicação, decisão, e desempenho das mesmas e da empresa em que elas trabalham.

Outras questões que são preocupantes referem-se à forma como vêm ocorrendo os conflitos entre as pessoas, que surgem quando há divergências de interesses e opiniões, causando desentendimentos e conseqüentemente, ocasionando problemas para a empresa como a queda na produtividade e para os clientes, afetando-os na medida em que a qualidade dos serviços não é satisfatória. O resultado desse cenário acaba por repercutir no clima organizacional, apresentando desdobramento em outros aspectos.

Dentro desse contexto questiona-se: Como o ambiente de trabalho pode contribuir para um clima organizacional favorecedor do desempenho?

Nesse sentido, o presente artigo tem como objetivo: a) analisar os impactos que as relações interpessoais causam no clima organizacional de uma empresa; b) identificar as formas de relação entre pessoas nas empresas; c) Verificar a relação entre o clima e o desempenho; d) identificar ações de desenvolvimento de pessoas; e) examinar a existência de recorrência de conflitos; f) conferir as formas de comunicação interna e as relações entre empregado e empregador.

Justifica-se a pesquisa à prática da investigação científica e à relação teoria-prática. Além de primeiramente escolher o tema, que foi definido por perceber a necessidade das boas relações dentro de uma organização; é de extrema importância para o curso de administração, pois, um administrador de empresas, precisa saber lidar com os aspectos relacionados à base da organização que são as pessoas que a constituem.

Para Morgan (1996), "A natureza verdadeiramente humana das organizações é a necessidade de construí-la em função das pessoas e não das técnicas". A razão de se pesquisar sobre as relações interpessoais e o clima organizacional é de identificar como as empresas estão lidando com as pessoas e quais as formas de trabalho que

buscam para um melhor desempenho. O grau de satisfação e motivação dos colaboradores dentro das organizações deve ser analisado, pois, o trabalhador precisa do seu devido reconhecimento.

Os procedimentos metodológicos utilizados foram os tipos de pesquisa bibliográfica que é uma atividade de aprendizagem e produção do conhecimento, também foi utilizada a pesquisa descritiva.

2 RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO

A palavra trabalho se refere ao instrumento de tormento utilizado para punir delinquentes, que ao perder a liberdade, eram obrigados a trabalhar forçadamente. No começo do século XX, a grande maioria da população vivia na zona rural e trabalhava em seu próprio sítio, a família apenas precisava da unidade econômica básica, a fazenda era autossuficiente e o homem era seu próprio patrão (MINICUCCI, 2000). As necessidades de trabalho foram se alterando com o tempo, ou seja, os objetivos dos trabalhadores que em tempos passados se resumiam apenas no próprio sustento familiar, passaram a dar espaço a questões como conforto, lazer, segurança.

Segundo T.S Ashton (1948), a Revolução Industrial ocasionou essa especialização, que foi além da tecnologia, influenciando as relações humanas. A característica principal a razão pela qual se denomina Revolução Industrial é a introdução da máquina na atividade manufatureira em substituição ao trabalho manual. O trabalho é elemento integrante da vida e ocupa uma parte tão significativa de tempo, o que é apresentado não é uma simples adoção de um novo termo, mas uma nova concepção que marque uma relação diferente entre o indivíduo e a empresa, sustentada por novos modelos.

A cultura organizacional é o modelo dos pressupostos básicos que um dado grupo inventou, descobriu ou desenvolveu no processo de aprendizagem, para lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna. Uma vez que estes pressupostos tenham funcionado bem o suficiente para serem considerados válidos, são ensinados como a maneira certa de se perceber, pensar, e sentir em relação àqueles problemas (FREITAS, 1991).

Cada empresa possui uma cultura própria, que para a sua formação é levado em consideração pontos como missão, visão, formas de liderança, avaliação de desempenho e comunicação. A importância se dá pelo modo de como irá sistematizar seus objetivos com a finalidade de lucro máximo. As empresas adotam maneiras diretas e indiretas para analisar se o comportamento do empregado é compatível com a sua cultura. Essa análise que é feita desde o processo de seleção, quando busca identificar no candidato sinais de semelhança aos valores da empresa.

As relações interpessoais são ocasionadas por sentimentos presentes em todas as frações de acertos e erros dentro da organização, onde a raiva e o medo são

emoções que fazem parte do contexto no trabalho. Dentro de uma empresa existe variáveis que afetam as relações, como a competitividade entre colegas, a falta de sinceridade nas relações, do abuso do poder das lideranças formais ou informais.

De acordo com Silva (2011, p. 89) “Na era industrial, trabalho e juventude sofrem um processo de regulamentação, no qual o ciclo da vida passa a ser organizado de acordo com os papéis desempenhados pelo indivíduo na esfera produtiva”. Quando as pessoas começam a trabalhar passam a maior parte do tempo na empresa, e precisam se sentir úteis e confortáveis para realizar suas tarefas, partindo desta perspectiva entende-se a importância do gestor não os verem apenas como peça produtiva e sim, como uma peça também intelectual, participando e ajudando no desenvolvimento da mesma.

As relações das pessoas dentro da organização se tornam complexas e acabam por levar ao processo de burocratização, à formação de normas que restringem as tomadas de decisões. É frequente se observar que chefes são tratados com reverência e cortesia, enquanto os operários com indiferença, desatenção e até descaso.

Raramente as empresas perguntam aos seus trabalhadores como se sentem em relação ao que fazem, e descarta o diálogo, que tenta ser justificado pela dificuldade de estabelecê-lo e pelo medo de gerar expectativas e pressões que torna a liderança vulnerável. Assim, pouco é percebido de que maneira são os trabalhos em si, as relações entre colegas e líderes, ao sistema de salários e benefícios, a empresa, o trabalhador pode e deve buscar além do salário estabilidade, segurança, desafio, possibilidades de crescimento e aprendizagem, convivência, amizade, status (SILVA, 2011).

Por sua vez, a empresa deseja manter aqueles que além de aplicados e pontuais, mostrem lealdade, esforço na redução de custos, capacidade produtiva e compromissos com os objetivos. É um processo desafiador a compatibilização entre expectativas individuais e as necessidades organizacionais, pois, todo colaborador quando tem a necessidade de evoluir dentro da organização, também, pensa na realização pessoal, como melhoria do poder aquisitivo, os benefícios, e a aprendizagem que ele vai adquirir nesse processo.

2.1 A ORGANIZAÇÃO COMO ESPAÇO DE DESENVOLVIMENTO DAS RELAÇÕES

A organização é quando um grupo tem como finalidades à resolução de tarefas coletivas, fazendo parte de uma organização às pessoas utilizam os recursos disponibilizados pela empresa para atingir seus objetivos e metas. Enquanto as pessoas buscam as organizações para se realizarem atendendo as necessidades básicas, as mesmas possuem clientes que exigem serviços e produtos de qualidade, enfrenta concorrência qualificada, possui estruturas de custos que precisam ser otimizadas e devem dar retorno financeiro aos acionistas.

Uma organização é uma combinação de esforços individuais que tem por finalidade realizar propósitos coletivos. Por meio de uma organização torna-se possível perseguir e alcançar objetivos que seriam inatingíveis para uma pessoa. Uma grande empresa ou uma pequena oficina, um laboratório ou o corpo de bombeiros, um hospital ou uma escola são todos os exemplos de organizações. Assim, entende-se sobre organização uma coletividade de pessoas, máquinas, ideias, recursos financeiros e outros (MAXIMIANO, 1992).

Difícilmente uma pessoa consegue chegar ao ápice do trabalho sem uma ajuda, ou até mesmo uma interferência de outro trabalhador. A empresa por sua vez deve estimular a coletividade do trabalho a fim de obter relações sérias e trabalhistas para chegar à conclusão do objetivo final. Organizações que possuem relações mais harmoniosas e comunicativas tendem a obter um melhor desempenho, frisando assim a importância da boa relação trabalhista.

Sobre o contexto de relações interpessoais é ressaltante dizer que desde pequenos somos obrigados a aprender a nos adaptar, a obedecer e a seguir os condicionamentos e estímulos do ambiente, como também impactos dos comportamentos dos pais, professores, colegas e de outras pessoas que nos rodeiam. De certo, é preciso conviver com respeito no ambiente em que vivemos; conseguimos diminuir as restrições quando somos admirados pelo nosso trabalho e por nossas habilidades em diversas áreas da vida.

Existem relações que muitas vezes são esquecidas e não valorizadas, o que não é o certo. Assim, programas de motivações sociais se tornam cada vez mais complexos. As relações e regras resultam de nossas relações informais com as outras pessoas, enquanto as regras e relações são impostas aos constituintes de relações planejadas. Diante disso, existem regras e relações tanto impostas como inesperadas em qualquer ambiente de trabalho, e que é necessário que o ser humano saiba conviver com cada uma delas a fim de diminuir conflitos e seguir propósitos para facilitar as relações.

2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL

O clima organizacional de uma empresa é um fator que pode interferir no desempenho do colaborador, pois, se não fosse um bom clima organizacional as pessoas não iriam enxergar a organização como um lugar propício para desenvolver suas tarefas.

Conforme expõe Chiavenato (2009, p. 61) "O clima organizacional é a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia o seu comportamento." Hoje, mais do que nunca, várias situações são analisadas entre os trabalhadores, visto que, quando eles estão satisfeitos nas empresas, seja com salários, chefias e principalmente com o ambiente de trabalho, o seu comportamento na empresa conseqüentemente será bom.

É muito importante o conhecimento do clima, pois é onde o empregado vai sentir disposição para a realização das suas tarefas, um clima harmonioso traduz a percepção coletiva que as pessoas têm da empresa, se a mesma é vista de forma positiva ou não o que irá influenciar nas ações e dedicação dos seus colaboradores. Segundo Luz (1995, p. 19), “[...] [o] equilíbrio organizacional depende do intercâmbio entre os incentivos oferecidos e as contribuições, como retorno a organização”. Quando se trata de clima não se pode esquecer o equilíbrio organizacional, se os incentivos recebidos pelos colaboradores são proporcionais às contribuições oferecidas pela empresa. É importante que haja entre os colaboradores e as empresas uma relação de troca, isto é, uma reciprocidade.

Quando o clima da empresa é bom, ou seja, motivador, o colaborador se sente confiante e feliz com seu ambiente de trabalho e predominam atitudes positivas, sua dedicação será outra totalmente diferente daquele que não tem uma autoestima elevada e que não se sente bem para realizar suas atividades, o qual não enxerga na empresa um clima satisfatório e motivador para se dedicar à mesma, onde o clima se torna ruim, pois dentro do ambiente de trabalho há falta de comunicação, rivalidade, levando a erros constantes e desinteresse do próprio colaborador, ou seja, tornar o clima interno favorável para todos é indispensável para toda organização.

2.2.1 Indicadores do Clima Organizacional

Dentro das empresas são vários os indicadores do clima. Sobre a questão, Chia-venato (2009) diz que a relação das pessoas com suas respectivas atividades são indispensáveis, quando o colaborador está realmente envolvido com seu trabalho a consciência de que o mesmo é importante faz com que cada vez mais o colaborador se dedique de forma significativa, ele compreende melhor sua importância na empresa, é motivado a desenvolver melhor suas atividades, solucionar problemas e produzir cada vez mais, mantendo a satisfação no seu trabalho, e vai ficando cada vez mais comprometido e integrado, contribuindo para um bom clima organizacional.

Segundo Luz (2001) outros indicadores influenciáveis são o seu tempo médio de permanência na empresa, a qualidade e eficiência dos trabalhos realizados, a cooperação entre os grupos, ou seja, estão interligados para a influência de um bom ambiente de trabalho.

O principal indicador do clima organizacional é o *turn-over* que se trata da rotatividade de pessoal em uma organização, a entrada e saída de funcionários, o alto índice desse fator mostra o desinteresse das pessoas pela organização, onde a apatia é predominante, mas nem sempre este ligado a um clima desfavorável. Conforme Lucena (1995 p. 199), “controlar *turn-over* não significa apenas ter as informações sobre ele, mas significa proteger e reter a mão-de-obra que é importante para a empresa”.

A empresa que investir mais no desenvolvimento dos seus profissionais, irá proporcionar melhor qualificação, com o objetivo de melhorar seus potenciais, tendo salários adequados e competitivos, evitando assim a rotatividade, valorizando seu trabalho. Alguns dos principais fatores que causam a rotatividade são: o tipo de relacionamento humano dentro da organização; condições físicas ambientais de trabalho da organização; moral do pessoal da organização; cultura organizacional da empresa.

Ainda segundo Luz (2001, p. 22) “[...] [o] clima influencia profundamente a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa”. A influência do clima organizacional na empresa é muito forte, partindo da perspectiva de que as pessoas necessitam que seus objetivos sejam atingidos não só pessoalmente como profissionalmente, e para que eles possam atingir tais objetivos, é necessário que um bom clima exista, o que vai tornar o ambiente de trabalho feliz e satisfatório.

2.2.2 Motivação Alinhada ao Clima Organizacional

A motivação é o que faz com que o colaborador assuma determinados comportamentos que podem ser satisfatórios ou não para a empresa, nessa perspectiva é um fator que interfere diretamente na satisfação e no desempenho. Conforme expõe Spector (2010, p. 284): “a motivação é geralmente descrita como um estado interior que induz uma pessoa a assumir determinados tipos de comportamento”. Uma das peças fundamentais que compõe o clima organizacional de uma empresa é a motivação, onde todo o colaborador necessita de estímulos, para que esteja em constante inovação e cada vez mais empenhado para desenvolver suas atividades.

Ao longo do processo de motivação o colaborador adquire certos comportamentos, como a persistência, que mostra a força de vontade em realizar suas tarefas e que mesmo cansado tem o objetivo de concluí-las. A direção que é a forma que o funcionário se comporta em relação ao trabalho, e a intensidade que é o esforço que a pessoa tem para a realização das tarefas.

O comportamento e a motivação estão interligados, uma vez que são as condições de esforços no desempenho interno por meio de estímulos, uma variável importante onde só se pode julgar uma pessoa quando se observa o seu desempenho e por meio dessa análise se aplicar alguma ação para melhorá-la ou mudá-la. Segundo Lopes (1980, p. 4) “a motivação é o comportamento ativo, integrado e dirigido do organismo”.

A necessidade de mudança na forma como os colaboradores eram tratados dentro das empresas fez com que os gestores mudassem a ideia de que o colaborador só trabalhava bem se recebesse um bom salário, e percebeu a necessidade de que as pessoas têm que se realizar profissionalmente e pessoalmente, a partir daí a complexidade aumenta e a motivação é vista como um ponto chave para essa discussão.

A motivação é algo pessoal, que pode ser influenciada por interesses em comum entre as pessoas que buscam satisfazer suas vontades, se tornando uma tarefa difícil para as empresas, pois, dentro de uma organização cada um possui um perfil e um objetivo diferente em busca de sua autorrealização.

A satisfação é um fator resultante também da motivação, como as pessoas se sentem e o quanto gostam do ambiente em que trabalham, é como uma resposta emocional de o quanto aquele trabalho está sendo satisfatório ou não. De acordo com Spector (2010, p. 320) “a satisfação no trabalho é a variável central em muitas teorias que lidam com os fenômenos organizacionais, como a natureza do trabalho, a supervisão e o ambiente de trabalho”. As condições de trabalho estão ligadas a satisfação uma vez que influenciam diretamente nessa questão, sem boas condições de trabalho não se terá um ambiente favorecedor. As características pessoais dos colaboradores estão ligadas a satisfação no trabalho, por se tratar de fatores que podem ajudar ou atrapalhar nessa relação de troca entre as pessoas da organização.

A personalidade é um fator bem marcante e que afeta a forma de comportamento de cada um, por se tratar da forma que cada um é e pensa sobre determinados assuntos, lidando de diferentes formas com os conflitos existentes, sabendo como lidar com essas diferenças o gestor terá mais facilidade no processo de comunicação e de interação (MINICUCCI, 2000). Outro fator importante é o comprometimento com a organização, que está ligado também aos sentimentos que as pessoas têm com o trabalho, o cargo, as tarefas e o reconhecimento.

Nessa perspectiva se observa que as emoções estão envolvidas nesse quesito, pois, se um colaborador está feliz no seu ambiente de trabalho, a consequência será um maior comprometimento. Chiavenato (2002) cita que Muitas vezes a insatisfação acontece onde o gestor não consegue, por meio de análises, compreender o perfil daquele colaborador, e isso atrapalha tanto nas relações de comunicação, como no seu desempenho. O aumento do *turn-over* (quem entra e quem sai) que se trata da rotatividade da empresa, será considerado, uma vez que na empresa só continua quem está agregando valores e participando do seu desenvolvimento.

2.3 DESEMPENHO E CLIMA ORGANIZACIONAL

Segundo Chiavenato, a Avaliação de desempenho é um conceito dinâmico, pois, os empregados são sempre avaliados, seja formal ou informalmente, com certa continuidade, nas organizações. A responsabilidade da avaliação do desempenho humano é atribuída a diferentes órgãos dentro da organização, de acordo com a política de recursos humanos desenvolvida. Em certas organizações existe uma rígida centralização desta responsabilidade, em outros, a centralização é relativamente amenizada. É importante frisar que nem sempre a administração do plano de avaliação de desempenho é função exclusiva do órgão de ARH.

As habilidades, experiências e capacidades são umas das qualidades exigidas para cada pessoa dentro da organização. Apontar as dificuldades do grupo e reconhecer as competências faz parte do processo de avaliação do desempenho, das pessoas. Sobre a questão, Bergamini (1988, p. 33) registra que “se nos propusemos a avaliar as diferenças individuais do desempenho no trabalho, não podemos nos esquecer dos fatores responsáveis por elas.” Não se pode julgar o mau desempenho como culpa do colaborador sem que haja uma análise para entender o porquê da baixa produtividade, pois, muitas vezes a falta de comunicação, as relações interpessoais conflituosas, a liderança autocrática, gestão centralizadora, assédio moral, geram um clima de menos valia para as pessoas na empresa e interfere no desempenho profissional e organizacional.

Como as pessoas não são iguais, o desempenho, também, tem sua singularidade e que varia de pessoa para pessoa, ligado a ele está, motivação, o clima e a satisfação. Com isso não se afirma nesse estudo a ideia de minimizar a importância da qualificação para o desempenho, ao contrário, ela é fundamental, mas, pode ser desestabilizada por relações interpessoais mal resolvidas na empresa. É nessa lógica que a qualidade de vida no trabalho está na agenda da gestão estratégica de pessoas, pelo entendimento dos gestores da importância desse estado de bem estar para a consolidação do desempenho profissional. As condições de trabalho referem-se às circunstâncias físicas que envolvem o empregado enquanto ocupante de um cargo na organização. Portanto, a empresa é o lugar em que passamos nosso maior tempo, é importante, se sentirmos bem, um ambiente agradável e harmonioso (CHIAVENATO, 2002).

2.4 ACHADOS DE PESQUISA

No intuito de aprofundar os conhecimentos sobre as Relações Interpessoais e o Clima organizacional foi realizada uma pesquisa de campo na empresa Almagora do Brasil. A população entrevistada foi os colaboradores do RH que se consolidou em uma amostra de 50% correspondente a um universo de 100% o que resultou em 6 pessoas. O instrumento utilizado foi um questionário com questões de múltipla escolha, no desenvolvimento da pesquisa foi utilizada, também, a ferramenta de observação. Em seguida serão apresentados os resultados que sofrerão um tratamento estatístico e uma análise qualitativa

No que se refere à percepção do ambiente de trabalho e ao desempenho profissional verificou-se que 80% dos colaboradores entrevistados visam que o desempenho profissional são frutos das ações colaborativas e 20% ações da empresa e do colaborador.

Quanto às contribuições do clima organizacional nas relações colaborativas 100% dos colaboradores confirmaram que a empresa estimula constantemente a motivação a partir de benefícios. Em relação à conduta do superior relacionado aos colaboradores 100% dos colaboradores afirmaram que buscam compreensão e solucionam os

problemas. Sobre as atitudes da empresa em relação ao ambiente de trabalho 100% dos colaboradores dizem que desenvolvem projeto de qualidade de vida. Referindo-se a avaliação de comunicação interna 100% dos colaboradores responderam que a comunicação interna acontece com clareza e responsabilidade.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo estudar acerca das relações interpessoais e o clima organizacional nas empresas, as formas de relação e como essas variáveis afetam a satisfação, o desempenho, a produtividade entre outros fatores. Considerou-se toda a importância de um clima organizacional, pois este influencia consideravelmente a produtividade da empresa, o contentamento das pessoas envolvidas, além de fazer grande diferença na motivação de qualquer organização.

À vista disso, esta pesquisa possui a intenção de analisar as instâncias dos indivíduos e as metas de empresas dentro de um contexto que levanta a importância de um ambiente de trabalho saudável onde é claro a melhoria em pontos como competitividade e produtividade. Gostaríamos de registrar, também, o quanto foi desafiador e prazeroso a realização do artigo. A partir de leituras e da participação profissional, nossa aprendizagem foi imensa.

REFERÊNCIAS

- ASHTON, T.S. **A revolução industrial**. 1760-1830. 3.ed. São Paulo: Europa América, 1974.
- BERGAMINI, Cecilia Whitaker. BERALDO, Deobel Garcia Ramos. **Avaliação de desempenho humano na empresa**. São Paulo: Atlas, 1988.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos, o capital humano das organizações**. 9.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- LUCENA, Maria Diva da Salete. **Avaliação de desempenho**. São Paulo: Atlas, 1995.
- LUZ, Ricardo Silveira. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.
- MINICUCCI, Agostinho. **Relações humanas**: psicologia das relações interpessoais. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- SILVA, Deise Luiza; POLETO, André; PONCHIROLLI, Osmar. **Gestão de pessoas e relação no trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

Data do recebimento: 14 de Janeiro de 2015

Data da avaliação: 17 de Janeiro de 2015

Data de aceite: 15 de Janeiro de 2015

1 Graduanda do Curso de Administração (4º período) da Universidade Tiradentes – UNIT. Campus Farolândia. Aracaju- Se. E-mail: maggmaggioni@hotmail.com

2 Graduanda do Curso de Administração (4º período) da Universidade Tiradentes – UNIT. Campus Farolândia. Aracaju-Se. E-mail: amaraldry@hotmail.com

3 Graduando do Curso de Administração (4º período) da Universidade Tiradentes – UNIT. Campus Farolândia. Aracaju-Se. E-mail: millena.machado26@hotmail.com

4 Graduada em Serviço Social pela Universidade Federal de Sergipe (UFS) e Especialista em Serviço Social pela Universidade Tiradentes (UNIT); Mestre em Administração de Planejamento e Recursos Humanos pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professora da Universidade Tiradentes – UNIT, nas modalidades presencial na área de Gestão de Pessoas e a distância com a disciplina Metodologia Científica. Possui experiência em vídeo aula e tecnologias digitais. Atua na Pós-graduação Lato Sensu em cursos de Especialização. Facilitadora de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas modalidades da Gestão do Conhecimento e das Competências para instituições públicas e privadas. E-mail: Mariabcarvalho@hotmail.com