

A IMPORTÂNCIA DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO MERCADO DE TRABALHO

Tamara Suene dos Santos¹

Ariana da Silva²

Maria Cleide Vicente da Silva³

Lidiane dos Anjos Santos Andrade⁴

Psicologia



**cadernos de
graduação**
ciências humanas e sociais

ISSN IMPRESSO 1980-1785

ISSN ELETRÔNICO 2316-3143

RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo realizar uma revisão narrativa sobre os estudos da literatura sobre a importância do relacionamento interpessoal no mercado de trabalho, disseminados nos últimos anos. Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos científicos disponibilizados integralmente nas bases de dados, envolvendo teorias e/ou estudos de caso decorrente de instituições relacionados ao tema, envolvendo a psicologia organizacional e do trabalho e disponibilizados on-line. Os descritores empregados foram: "Relacionamento interpessoal, mercado de trabalho e psicologia", sem limite de tempo e envolvendo artigos de diferentes teóricos. Conclui-se que os relacionamentos interpessoais são vistos de uma maneira diferente e importante a partir do momento em que as pessoas estabelecem um canal de comunicação com toda a empresa, determinando um nível de interação e produtividade maior.

PALAVRAS-CHAVE

Relacionamentos interpessoais; Organizações; Psicologia.

ABSTRACT

This research aimed to carry out a narrative review of literature studies on the importance of interpersonal relationships in the job market, disseminated in recent years. The inclusion criteria used were: scientific articles fully available in the databases, involving theories and/or case studies arising from institutions related to the topic, involving organizational and work psychology and made available online. The descriptors used were: "Interpersonal relationships, labor market and psychology", with no time limit and involving articles from different theorists. It is concluded that interpersonal relationships are seen in a different and important way from the moment people establish a communication channel with the entire company, determining a higher level of interaction and productivity.

KEYWORDS

Interpersonal Relationships. Organizations. Psychology.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo traz informações sobre a importância do relacionamento interpessoal no mercado de trabalho, tendo como objetivo descrever a importância das relações interpessoais no mercado de trabalho e abordar manejos para melhoria das relações interpessoais nas organizações. A metodologia utilizada foi a pesquisa narrativa da literatura.

O relacionamento interpessoal implica uma relação social, ou seja, um conjunto de normas comportamentais que orientam as interações entre membros de uma sociedade. Naturalmente, o tipo mais inquietante é o relacionamento interpessoal nas organizações trabalhistas, pois a qualidade do ambiente de trabalho interfere diretamente no sucesso da empresa.

É muito comum, especialmente em empresas de médio e grande porte, que os profissionais percam a visão do conjunto, da equipe. Essa tendência é natural, já que cada pessoa possui suas tarefas e responsabilidades diárias, mas ela também é muito perigosa. O resultado do individualismo no mundo empresarial é a deterioração das relações interpessoais, que levam a um clima organizacional ruim, o surgimento de disputas internas, o desalinhamento do trabalho e a perda do foco nas metas e objetivos da empresa.

Proporcionar um ambiente favorável com relações sadias traz grandes benefícios para os gestores e, conseqüentemente, para as organizações. Equipes sólidas são mais fortes não só por compartilharem as vitórias, como também para dividirem os resultados negativos e buscarem as soluções que possam reverter essa situação. Relacionamentos interpessoais éticos e gentis diminuem o individualismo, aumentam o comprometimento e a responsabilidade.

Portanto a justificativa para esse estudo está no fato de que embora se tenha realizado vários estudos acerca dos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho é sempre útil e importante trazer à tona e reavaliar esta questão, visto que é algo presente no nosso dia a dia.

2 METODOLOGIA

Realizou-se uma revisão narrativa da literatura que, de acordo com Rother (2007), os artigos de revisões narrativas são publicações amplas, adequadas para descrever o desenvolvimento ou “o estado da arte” de um determinado assunto, sob ponto de vista de teorias ou contextos, elas não informam as fontes das informações a serem colocadas, a metodologia para a busca das referências, nem mesmo os critérios utilizados na avaliação e seleção dos trabalhos, são constituídas basicamente de análise de literatura publicada em livros e artigos de revista impressas e/ou eletrônicas na interpretação e análise crítica pessoal do autor.

Executou-se um levantamento de publicações, abrangendo o período do mês de maio até o mês de junho de 2021 e foram utilizadas as bases de dados *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Portal de Periódicos Eletrônicos de Psicologia (PEPSIC), por descritores “Relacionamento interpessoal, organizações, Mercado de trabalho, Psicologia”.

Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos científicos disponibilizados integralmente nas bases de dados, envolvendo teorias e/ou estudos de caso decorrente de instituições relacionados ao tema, envolvendo a psicologia organizacional e do trabalho e disponibilizados on-line. Os critérios de exclusão foram: estudos sobre eficácia de atendimentos clínicos mediante aplicação de instrumentos e estudos de contextos que não sejam em organizações.

Inicialmente, a seleção dos artigos foi conduzida a partir dos títulos e resumos e, em caso de dúvidas, procedeu-se à leitura completa. Assim, foram selecionados artigos voltados para a área organizacional com fundamentações em diferentes abordagens que tiveram como objetivo principal discutir sobre a importância do relacionamento interpessoal dentro das organizações.

3 DISCUSSÃO

Dentro do mercado de trabalho existem várias dificuldades que os colaboradores passam diariamente, a qualidade de vida no trabalho não decorre apenas de bons salários e planos de benefícios. Um dos principais pontos para ter um bom rendimento no ambiente de trabalho está focado no tratamento humano que valorize a gentileza, a possibilidade de expressar os pontos de vista divergentes, do respeito, do relacionamento sincero.

No trabalho, os indivíduos apresentam sua maneira pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções, e essa maneira própria entra em contato com outros indivi-

duos, que também possuem sua maneira própria. Essas emoções entram em contato diariamente, criando uma atmosfera diferente em cada setor, cada departamento, visto que cada local tem suas características próprias de conduzir seu trabalho, de discutir os problemas, e de como seus líderes lidam com as pessoas.

Segundo Bom Sucesso (2002) um ponto que facilita ou dificulta essas relações são o autoconhecimento e o conhecimento do outro, que fazem com que se amplie a compreensão de como as pessoas atuam no trabalho.

Conviver com pessoas diariamente pode ser uma tarefa muito complicada, mas existem alguns pontos que podem contribuir para o bom relacionamento entre equipe. Pensando nisso, Bom Sucesso cita alguns pontos que devem ser olhados com mais atenção dentro do ambiente de trabalho para que a partir da análise desses pontos, seja apontado o que precisa ser melhorado dentro da equipe, os pontos são: Falta de objetivos pessoais; Dificuldade em priorizar; Dificuldade em ouvir.

Grandes equipes podem ter grandes dificuldades de relacionamentos interpessoais no seu grupo de colaboradores, pensando nisso, é importante parar e analisar quais as dificuldades que a equipe está enfrentando, se existe algum membro que tem dificuldade em ouvir o outro ou se tem dificuldade em priorizar as tarefas mais importantes, ou se esse indivíduo tem dificuldade em manter o foco em seus próprios objetivos, uma das técnicas muito utilizadas em grandes empresas é o Job Rotation, técnica utilizada para que os colaboradores saiam de seu ponto de comodismo dentro do ambiente de trabalho e vá exercer a função do outro por um dia, ao realizar esta técnica, os colaboradores passam a ouvir mais o outro, a ter mais paciência em relação às demandas que chegam até eles e passam a ter mais paciência, uma vez que sentem como o outro se sente e como o trabalho é realizado do ponto de vista que emerge do outro.

No trabalho, é importante compreender as diferenças de cada membro dentro da organização e com isso o ambiente se torna mais agradável, contribuindo para o crescimento da empresa e para o crescimento pessoal e profissional. O trabalho é um fator que influencia no comportamento humano, pois se a empresa em que trabalhamos crescer, podemos perceber que os relacionamentos interpessoais estão presentes em tudo que vamos exercer, tanto profissionalmente quanto pessoalmente.

Para Lima (2011), dentro de uma empresa é necessário ter uma comunicação interpessoal construtiva, ou seja, troca de informações. É importante que as competências sejam valorizadas estimulando o autodesenvolvimento. O relacionamento dentro do ambiente de trabalho começa inicialmente pelos chefes/supervisores em relação aos funcionários. O gestor deve saber elogiar, incentivar, recompensar com algo para que os colaboradores percebam que estão sendo reconhecidos no desempenho profissional. Hoje vivemos em um mundo moderno, onde os administradores estão envolvidos diretamente nas atividades da empresa. No envolvimento dessas atividades é muito importante o relacionamento interpessoal.

De acordo com Martins (2015), ter uma conduta assertiva é um ponto chave para exercer com excelência um bom trabalho dentro das organizações. O termo assertividade origina-se da palavra asserção, que quer dizer afirmar. É um comportamento que se aprende, permitindo agir de acordo com nossos interesses, expressar

nostros sentimentos de forma honesta e adequada, fazendo valer nossos direitos sem negar o direito dos outros.

Martins (2015), ainda nos traz algumas atitudes que são fundamentais para existir um bom relacionamento dentro da instituição: Autoestima; Determinação; Empatia; Adaptabilidade; Autocontrole; Tolerância à frustração e Sociabilidade. Esses são pontos fundamentais que os colaboradores devem apresentar dentro do ambiente de trabalho para que exista êxito no desenvolvimento de suas funções, assim como um bom desempenho de toda a equipe.

Dentro do universo do mercado de trabalho, é indispensável a discussão em torno das organizações, uma vez que as organizações possuem um papel importante no que tange a oferta de trabalho e a procura de trabalhadores. Em épocas e lugares determinados, as organizações provocam o surgimento e as condições dessa relação. Porém, além dessa relação, se fazem presentes no ambiente organizacional, as relações interpessoais, que de acordo com Exner & Sendín (apud GRAZZIOTIN *et al.*, 2013) possuem grande relevância no entendimento da conduta humana uma vez que se trata de um dos elementos essenciais e constitutivos dela e, além disso, as relações interpessoais se caracterizam como um dos campos onde se produzem os conflitos mais facilmente, o que diante da compreensão do funcionamento mental, a torna uma área de exame obrigatória.

Nas organizações, de modo geral, as relações em sua grande maioria, precisam ser regidas por normas e contratos, haja vista que há um compromisso de serem cumpridas as tarefas determinadas por um superior. Dentro dessa lógica, as relações, se conduzidas a partir de uma autoridade com obediência podem assumir um formato rígido, porém, Pinto & Leitão (2006) aponta que nas empresas em que a qualidade dos relacionamentos interpessoais se apresenta de maneira satisfatória, existe uma menor necessidade de recorrer aos sistemas legais. Isso implica dizer que, quanto maior for a prioridade dada pelas organizações na melhoria das relações interpessoais, menor será o tempo e a dispensação gasta no manejo dessas relações por meio de instrumentos específicos e de controle.

Ainda sobre o trato do relacionamento interpessoal de maneira instrumental nas organizações, Leitão e outros autores (2006) afirma que essa é uma forma de dominação sobre o trabalho, capaz de gerar resultados limitados e perversos, atingindo não apenas a produtividade, mas também o bem-estar no trabalho. As EdCs, ou Empresas de Economia de Comunhão, representam a parte empresarial do Movimento dos Focolares, criado por Chiara Lubich nos anos 40, tal movimento vai além das relações institucionais, construindo relacionamentos interpessoais pautados no humanismo, no diálogo, na caridade e no bem comum, segundo Leitão *et al.*, (2006) é sugerido por experiências empresariais como essa, que o aumento espontâneo da produtividade do trabalho está intimamente ligado à elevação do nível de qualidade nos relacionamentos interpessoais entre todos aqueles que operam em uma empresa, realçando ainda mais sua importância.

A importância das relações interpessoais nas organizações, também se faz presente, além do que foi exposto acima, na sua influência sobre o comportamento da

empresa. Conforme orienta Leitão e outros autores (2006) ao abordar sobre as decisões, elas são fundamentais para entender e mudar os comportamentos em uma organização, tais decisões são orientadas pelo conhecimento organizacional e esse conhecimento, por vezes, é proveniente de processos interativos, as relações interpessoais seriam então capazes de explicar o funcionamento de uma organização, por exemplo.

Mesmo diante das aproximações entre os relacionamentos interpessoais e o funcionamento das organizações, Morin (apud LEITÃO *et al.*, 2006), informa que o poder dos relacionamentos interpessoais permanece fragmentado, ainda visto como algo separado da experiência humana, que por si só é também subjetiva.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi exposto, podemos perceber que o relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho é um ponto muito importante para a qualidade de vida dos trabalhadores e melhoria da empresa, mesmo sendo um ambiente com recursos que resultam na capacitação da mão de obra e no potencial para explorar oportunidades. Mas algumas organizações devem atentar para o novo perfil do profissional, com o intuito de compreender as diferenças de cada indivíduo dentro da instituição, seja no setor público ou privado, influenciando no comportamento humano das relações interpessoais. Sendo que essa comunicação interpessoal pode ser por uma interação direta, verbal ou não verbal, entre duas ou mais pessoas, podendo ser direcionada por meio de inúmeras formas de comunicação e tecnologias.

Com isso, o relacionamento interpessoais é visto de forma diferente e importante quando as pessoas estabelecem um canal de comunicação com a empresa toda, determinando um nível de interação e produtividade maior, já que de modo geral o processo de comunicação e produção dentro das organizações estão buscando uma melhoria, favorecendo a criação do clima e da cultura organizacional para as pessoas ampliar suas funções com comprometimento e empenho trazendo resultados positivos para o funcionário e a empresa, afinal não tem como o clima e a cultura organizacional crescer sem que haja o interesse e o comprometimento dos indivíduos.

REFERÊNCIAS

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2002.

GRAZZIOTIN, J. B.; SCORTEGAGNA, A. S. Relacionamento interpessoal, produtividade e habilidades sociais: um estudo correlacional. **Psico-USF**, v. 18, n. 3, p. 491-500, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-82712013000300015>. Acesso em: 8 jun. 2021.

LEITÃO, S. P.; FORTUNATO, G.; FREITAS, A. S. Relacionamentos interpessoais e emoções nas organizações: uma visão biológica. **Revista de Administração**

Pública, v. 40, n. 5, p. 883-907, 2006. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122006000500007>. Acesso em: 8 jun. 2021.

LIMA., Crislaine Aparecida Lamb de **Relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho**. Assis: Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, 2011. 37 p.

ROTHER, E. T. Revisão sistemática X revisão narrativa. **SciELO**. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/z7zZ4Z4GwYV6FR7S9FHTByr/?lang=pt>. Acesso em: 4 jun. 2021.

TRIGGS, Donald D.; KING, Phyllis M. **Professional Safety: job rotation**. **Des Plaines**. v. 45, ed. 2, p. 32-34, 2000.

Data do recebimento: 27 de abril de 2023

Data da avaliação: 18 de maio de 2023

Data de aceite: 18 de maio de 2023

1 Acadêmica do curso de Direito, Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL.

E-mail: tamara.suene@souunit.com.br

2 Acadêmica do curso de Psicologia, Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL. E-mail: ariana.silva@gmail.com

3 Graduada em psicologia, Centro Universitário Tiradentes – UNIT/AL. E-mail: cleyddemathias@gmail.com

4 Professora de Psicologia do Centro Universitário Tiradentes – UNIT/SE. E-mail: lidipsicologa@msn.com