

A IMPORTÂNCIA DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NAS EMPRESAS
THE IMPORTANCE OF INTERPERSONAL RELATIONSHIP IN BUSINESS

Vitória Ferreira Fernandes de Jesus
Discente no Curso de Administração na Faculdade CNEC Unaí

Raquel Aparecida Alves
Mestre em Agronegócios pela Universidade de Brasília. Docente na Faculdade CNEC Unaí

Gevair Campos
Mestre em Agronegócios pela Universidade de Brasília. Docente na Faculdade CNEC Unaí

RESUMO

Este estudo refere-se ao tema relacionamento interpessoal no trabalho. Nesse sentido, foi feita uma observação sobre o relacionamento interpessoal entre os funcionários em uma empresa do ramo de advocacia por um determinado período. O objetivo foi conhecer de que forma o relacionamento deles interfere nas atividades desenvolvidas e como uma boa relação influencia na sua produtividade. Foram observadas as relações entre os colegas, com o chefe, com clientes e demais pessoas, obtendo as informações necessárias para apresentar a importância que um relacionamento interpessoal agradável traz para as organizações.

PALAVRAS-CHAVE: Relacionamento Interpessoal; Comunicação; Clima Organizacional.

ABSTRACT

This study refers to the theme of interpersonal relationships at work. In this sense, an observation was made about the interpersonal relationship between employees in a law firm for a certain period. The objective was to find out how their relationship interferes with the activities developed and how a good relationship influences their productivity. Relationships between colleagues, with the boss, with clients and other people were observed, obtaining the necessary information to present the importance that a pleasant interpersonal relationship brings to organizations.

KEYWORDS: Interpersonal Relationship; Communication; Organizational Climate.

INTRODUÇÃO

Relações interpessoais é a comunicação entre duas ou mais pessoas, é a forma com que cada um se comunica, a forma como pensa e age diante de qualquer contexto no qual está inserido, é saber que além de si mesmo existem mais pessoas que precisam de respeito, de assistência, de segurança e que isso precisa ser atendido.

Desde a pré-história o homem teve que aprender a conviver com os outros, e isso ocorreu através da caça, pois era o meio de sobrevivência que eles possuíam e, com isso, tinham que aprender a dividir as tarefas e as suas conquistas para o próprio sustento (FONSECA et al., 2016). Verifica-se então que a necessidade de saber lidar com o outro sempre foi importante e fundamental para as necessidades e até mesmo realizações.

Nessa perspectiva, as relações interpessoais têm muita influência no âmbito organizacional, no trabalho das equipes, no desenvolvimento das funções, no clima e em vários outros fatores, e esses são aspectos que possuem uma grande contribuição para alcançar os objetivos estratégicos propostos pela organização (GOIS; PASTRO, 2011).

De acordo com Rodrigues et al. (2001 apud GARCIA; SILVA, 2014) as organizações englobam várias pessoas, com diversos tipos de personalidades e também possuem a sua própria cultura, entretanto, detêm um mesmo objetivo, já que são pessoas providas de várias ideias, necessidades e sentimentos que estão a todo o momento presentes nas interações sociais.

Segundo Brondani (2010 apud GARCIA; SILVA, 2014) a evolução das pessoas no seu contexto organizacional depende muito dos seus relacionamentos interpessoais, pois o homem é influenciador e influenciável pela organização de acordo com os seus valores, o respeito, a amizade, a cordialidade nas relações e o entrosamento dentro e fora da organização.

De acordo com Lima (2012) a comunicação interpessoal faz toda a diferença na organização, desde que se saiba o momento certo de se expressar, hora de falar e a hora de ouvir, é essencial que as pessoas na organização se comuniquem entre si, pois isso faz com que elas tenham motivação e também uma melhor produtividade, pois as organizações hoje em dia buscam além de um bom currículo profissional, uma boa capacidade de lidar com as pessoas, pois as habilidades interpessoais são tão importantes quanto às habilidades técnicas.

Nos últimos tempos o mercado está cada vez mais competitivo e diante disso as empresas estão criando meios para não perder essa competitividade, e começaram a enxergar o trabalhador de forma diferente, e com isso não preferem mais os candidatos individualistas, mas sim pessoas que consigam se relacionar, que tenham união, que saibam se integrar de forma coerente no ambiente de trabalho, sabendo trabalhar em equipe, pois assim irão ter melhor rendimento (SANTOS, 2011).

Este estudo torna-se extremamente importante para que as relações interpessoais no ambiente de trabalho sejam saudáveis, a fim de cooperar de forma positiva para a produtividade da empresa e até mesmo para a motivação dos funcionários, aprendendo a lidar com as diferenças do seu próximo sem comprometer as atividades exercidas no âmbito organizacional.

Diante desse contexto, o presente trabalho tem o objetivo de conhecer a forma de relacionamento dos funcionários em uma empresa de advocacia, e de que maneira o convívio deles influenciam no ambiente organizacional em que eles trabalham.

CONDICIONANTES DO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Os conflitos podem ser internos ou externos, existem conflitos que são de relacionamento interpessoal ou intergrupais, os conflitos interpessoais podem ser causados pela desconfiança, por opiniões diferentes, pela falta de convivência e principalmente pela competitividade causada pelas empresas, já os conflitos intergrupais são ocorridos por causas empresariais de maneira a danificar a produtividade e qualidade dos produtos (GRIFFIN, 2007 *apud* MALAKOWSKY; KASSICK, 2014).

Segundo Robbins (2002 *apud* FERREIRA, 2007) as pessoas tanto dentro ou fora da organização não conseguem ver os conflitos de uma forma positiva, e a comunicação é um fator que mais causa conflito entre os colaboradores de uma empresa, pois os conflitos podem aparecer tanto nas diferenças pessoais quanto nos relacionamentos estruturais.

Para Chiavenato (2014 *apud* SILVA et al., 2017) os conflitos ocorrem por causa dos objetivos pessoais e personalidade própria, o que causa atritos entre as equipes de trabalho, e que isso é algo da natureza humana que não pode ser evitado, o conflito dependendo do ponto de vista a ser colocado pode levar as pessoas ao progresso ou a ruína.

Os conflitos organizacionais ocorrem pela diferença de ideias e uma busca acirrada pelas metas estabelecidas na organização, isso leva as pessoas a terem um rendimento ruim e querer passar por cima dos colegas para que alcancem os objetivos, e esses fatores podem causar conflitos interpessoais em determinado setor, gerando uma relação negativa entre os colaboradores (SILVA et al., 2017).

O desacordo é gerado pelas diferenças pessoais, pela falta de comunicação, pelas metas que são destinados a cumprir e vários outros fatores. Para Hitt et al. (2011 *apud* ALMÉRI; BARBOSA; NASCIMENTO, 2014) um outro motivo que causa conflito entre as pessoas na organização é a disposição do espaço físico, pois os colaboradores podem não ter um ambiente adequado para a sua privacidade e produtividade, e a situação pode se agravar mais ainda quando algum colega não policia seus hábitos, como falar alto ao telefone, ou ficar de conversa paralela, isso acaba sendo estressante para quem está junto e gera conflito entre os grupos.

Segundo Coach (2019) a pressão que a empresa coloca nos seus colaboradores é um gerenciador de stress, muitas organizações não conseguem liderar seus funcionários e acabam sendo burocráticos e exigindo das pessoas mais do que elas conseguem fazer, e isso dificulta os relacionamentos, pois as pessoas se sentem pressionadas e não conseguem controlar a situação, se afastam de todos provocando a individualidade entre os colegas.

De acordo com Quinn (2003 apud NASCIMENTO; SIMÕES, 2011) o conflito interpessoal é o que mais altera as dinâmicas na organização, pois gera desconforto, intriga, desconfiança e acaba gerando a individualidade entre a equipe de trabalho e isso se torna prejudicial tanto para a empresa quanto para as próprias pessoas.

O conflito é desgastante e com isso acaba provocando o estresse entre os colaboradores e as demais pessoas de uma organização, e assim como o estresse, dependendo do estado em que as pessoas se encontram, pode provocar até depressão. De acordo com Cenci (2004) a depressão diminui muito o rendimento no trabalho, pois os funcionários não conseguem cumprir as metas estabelecidas pela empresa no prazo necessário, não se relacionam com ninguém e acabam tendo uma postura indesejada e, conseqüentemente, sendo dispensados da empresa.

A convivência com pessoas desconhecidas, de outras culturas, com certeza não é algo fácil, o conflito sempre irá existir, eles são inevitáveis nas relações interpessoais, portanto, eles precisam ser administrados e compreendidos ou causarão sérios problemas para a organização, isso não pode passar despercebido, é de suma importância analisar e reverter toda a situação ou então a empresa perderá muitos profissionais e também acabará ficando em um campo minado (SANTOS, 2011).

Segundo Cruz (2008 apud SANTOS, 2011) o líder ou gestor da empresa tem que ser o exemplo para seus profissionais, eles precisam estar sempre em busca de um ambiente agradável e tentar sempre minimizar as falhas e/ou os erros das pessoas dentro da organização, obviamente que os líderes também estão sujeitos a errarem, mas eles são responsáveis pela união e colaboração de todos.

Os líderes da empresa precisam estar atentos aos problemas que são ocasionados na organização, precisam estar aptos a ouvir as necessidades de seus colaboradores e ajustar todos os pontos negativos, a fim de juntar toda a equipe em prol de um objetivo que é a qualificação dos funcionários e a produtividade da empresa, tentando minimizar as relações ruins entre as pessoas para que possam ter uma boa qualidade de vida dentro do trabalho e um rendimento proveitoso. De acordo com Capello (2011) o líder deve criar maneiras de motivar seus funcionários para evitar a perda de pessoas importantes, solucionar os problemas e criar maneiras para que os colaboradores aprendam a lidar com as diferenças do próximo.

As empresas são constituídas por várias pessoas, e cada uma possui um gênio diferente, e a gestão da empresa precisa estar apta para lidar com todos, conhecer o perfil deles e instruir os seus funcionários para também ter um bom relacionamento, seja com os colegas, com os

clientes ou com os supervisores, o ser humano é essencial em todas as áreas de uma organização (VIEIRA; NOGUEIRA, 2016).

De acordo com Coach (2019) a empresa pode investir em uma boa estrutura física, em produto de qualidade, preço baixo ou em qualquer outro recurso semelhante a esses, porém, se ela pecar nas relações humanas, esses recursos não terão credibilidade e seu sucesso no mercado pode estar com os dias contados.

AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Para definir de forma coesa o que é relacionamento interpessoal é necessário saber o que é a personalidade, que nada mais é do que um conjunto de características que diferencia uma pessoa da outra, como, por exemplo, idade, herança biológica e ambiente. E para que haja um bom relacionamento interpessoal é fundamental que as pessoas entendam que cada indivíduo possui uma personalidade própria, e que ela precisa ser respeitada, pois as relações interpessoais estão ligadas à forma de agir, à postura, à maneira de falar e ao modo em que se olha para o outro.

Para Roque (2014) a diferença de pessoas é algo comum e que nunca gerou dúvidas, até os irmãos gêmeos se diferenciam um do outro, mesmo possuindo a mesma criação e educação, e então ser diferente de alguém não torna melhor ou pior uma pessoa, é só uma maneira diferente entre diversas de agir diante dos outros.

Os tipos de personalidades podem facilitar ou não a interatividade das pessoas dentro das organizações, muitas vezes os colegas de trabalho não querem ajudar o próximo ou implicam por coisas que poderiam ser relevadas, e essas atitudes das pessoas são reflexos da sua personalidade, pois poderiam contribuir para uma melhor relação com todos na organização, mas preferem o desconforto e o clima pesado no ambiente de trabalho (LIMA, 2012).

O contato pessoal é algo que sempre gerou muito atrito e isso sempre foi um desafio muito grande para a humanidade, pois a individualidade sempre prevalece porque os produtos e serviços tem mais valor do que as pessoas que o produzem ou o fornecem (LAGES, 2016).

Para Feitosa e Máximo (2014) as pessoas passam a maior parte do seu dia no local de trabalho, no ambiente organizacional, então, o relacionamento entre as pessoas deve ser saudável para que as pessoas sintam prazer e satisfação em exercer suas atividades e também para que os conflitos sejam evitados, contribuindo para um ambiente agradável, harmônico, beneficiando a empresa e todos os colaboradores.

Nos dias atuais, as organizações não buscam somente pessoas com habilidades técnicas, mas também pessoas que tenham uma facilidade de se relacionar, inclusive fora da organização, pois esses fatores agregam muito valor, porque mostram a capacidade em liderar pessoas e também de se comunicar (VIEIRA et al., 2004).

Segundo Silva (2006) a comunicação é uma forma de transmitir e receber mensagens, ela precisa ser de forma clara e objetiva, todos os integrantes de uma organização devem saber se comunicar, pois é essencial para a composição da equipe e para o trabalho ter um rendimento maior, ela tem por finalidade o relacionamento melhor um com o outro e a transformação de si mesmo e da realidade.

Para Matos (2016) é impossível viver sem se comunicar, pois isso afetaria a sobrevivência, pois necessita-se a todo o momento uns dos outros, seja para ligar para a emergência, ou até mesmo reclamar de algum tipo de dificuldade para alguém, seja falando ou se comunicando através de gestos.

A comunicação organizacional é uma parte primordial para a eficiência e eficácia dentro de uma organização, pois a eficácia faz com que os funcionários consigam resultados extraordinários e a boa comunicação e o bom relacionamento das pessoas começa na virtude da comunicação (DEVESA, 2016).

O trabalho em equipe tem sido um incentivo muito grande para as organizações, pois faz com que o trabalho seja enriquecedor, as organizações possuem várias pessoas que pensam de forma diferente e essa diferença deve ser um fator que agrega valor na organização e não atritos, quando os colaboradores se ajudam o resultado é gratificante (FONSECA et al, 2016).

Para as empresas que são bem sucedidas é indispensável fazer com que o ambiente de trabalho seja um local agradável, porque isso faz com que se tenha uma melhor produtividade e um relacionamento interpessoal mais prazeroso, além de reduzir doenças, absenteísmo e a rotatividade do pessoal (CHIAVENATO, 2010 apud OLIVEIRA; CARVALHO; ROSA, 2012). O bom relacionamento dentro da empresa só agrega mais valor a ela e também para quem dela faz parte, o trabalho se torna alegre, não é um fardo como muitas pessoas pensam, e ainda faz com que as tarefas a serem realizadas gerem resultados satisfatórios, ninguém perde em colaborar ou ajudar o outro.

De acordo com Maslow (2000 apud SOUZA, 2016) as pessoas buscam algum significado no trabalho e quando não encontram a vida também não tem significado e isso acontece há muitos anos, as pessoas querem trabalhar em organizações onde elas serão valorizadas, respeitadas, reconhecidas e assim poderão realizar todas as suas capacidades e talentos, e em contrapartida a sociedade irá valorizar a organização que preza pelo bem-estar dos seus funcionários.

Todas as organizações são constituídas por pessoas e por recursos não humanos (como recursos físicos e materiais, financeiros, tecnológicos, mercadológicos etc.). A vida das pessoas depende intimamente das organizações e essas dependem da atividade e do trabalho daquelas (CHIAVENATO, 2003, p. 02).

A organização precisa confiar nos funcionários que ela contrata ou lidera, o líder precisa acreditar no seu liderado, pois a confiança é a base para um relacionamento sólido dentro da empresa e esse relacionamento precisa ser transparente para que os funcionários estejam motivados e tragam resultados para a organização (SOUZA, 2016).

As pessoas na organização tem a necessidade de se sentirem importantes, e nos dias atuais é considerável que as empresas estabeleçam equilíbrio para o comportamento da equipe, pois para que a organização atinja suas metas é essencial que os funcionários trabalhem em conjunto, auxiliando os colegas e mostrando que cada um tem sua importância e seu valor dentro da empresa, pois é um desafio grande se sentir significativo para a empresa (BRUM, 2015).

A boa relação com os colegas, líderes, gestores e demais representantes de uma empresa, gera além de motivação para os funcionários e melhor produtividade para empresa um clima organizacional agradável e harmônico. Segundo Pacheco (2014) o clima organizacional é o estado que se atende os colaboradores de uma empresa, tanto o estado psicológico deles quanto ao espaço físico que trabalham.

O grande diferencial para que as empresas sejam bem sucedidas e possuam uma maior competitividade no mercado é investir em capital humano, pois são as pessoas que procuram clientes, atendem clientes, produzem, buscam mercados, é interessante investir em recursos financeiros e tecnológicos, mas a vantagem competitiva é investir em seus colaboradores, construir relacionamento sólido e saudável na empresa, capacitando e incentivando as pessoas (RAMOS, 2009).

Os conflitos podem ser internos ou externos, existem conflitos que são de relacionamento interpessoal ou intergrupais, os conflitos interpessoais podem ser causados pela desconfiança, por opiniões diferentes, pela falta de convivência e principalmente pela competitividade causada pelas empresas, já os conflitos intergrupais são ocorridos por causas empresariais de maneira a danificar a produtividade e qualidade dos produtos (GRIFFIN, 2007 apud MALAKOWSKY; KASSICK, 2014).

Segundo Robbins (2002 apud FERREIRA, 2007) as pessoas tanto dentro ou fora da organização não conseguem ver os conflitos de uma forma positiva, e a comunicação é um fator que mais causa conflito entre os colaboradores de uma empresa, pois os conflitos podem aparecer tanto nas diferenças pessoais quanto nos relacionamentos estruturais.

Para Chiavenato (2014 apud SILVA et al., 2017) os conflitos ocorrem por causa dos objetivos pessoais e personalidade própria, o que causa atritos entre as equipes de trabalho, e que isso é algo da natureza humana que não pode ser evitado, o conflito dependendo do ponto de vista a ser colocado pode levar as pessoas ao progresso ou a ruína.

Os conflitos organizacionais ocorrem pela diferença de ideias e uma busca acirrada pelas metas estabelecidas na organização, isso leva as pessoas a terem um rendimento ruim e querer

passar por cima dos colegas para que alcancem os objetivos, e esses fatores podem causar conflitos interpessoais em determinado setor, gerando uma relação negativa entre os colaboradores (SILVA et al., 2017).

O desacordo é gerado pelas diferenças pessoais, pela falta de comunicação, pelas metas que são destinados a cumprir e vários outros fatores. Para Hitt et al. (2011 apud ALMÉRI; BARBOSA; NASCIMENTO, 2014) um outro motivo que causa conflito entre as pessoas na organização é a disposição do espaço físico, pois os colaboradores podem não ter um ambiente adequado para a sua privacidade e produtividade, e a situação pode se agravar mais ainda quando algum colega não polícia seus hábitos, como falar alto ao telefone, ou ficar de conversa paralela, isso acaba sendo estressante para quem está junto e gera conflito entre os grupos.

Segundo Coach (2019) a pressão que a empresa coloca nos seus colaboradores é um gerenciador de stress, muitas organizações não conseguem liderar seus funcionários e acabam sendo burocráticos e exigindo das pessoas mais do que elas conseguem fazer, e isso dificulta os relacionamentos, pois as pessoas se sentem pressionadas e não conseguem controlar a situação, se afastam de todos provocando a individualidade entre os colegas.

De acordo com Quinn (2003 apud NASCIMENTO; SIMÕES, 2011) o conflito interpessoal é o que mais alterna as dinâmicas na organização, pois gera desconforto, intriga, desconfiança e acaba gerando a individualidade entre a equipe de trabalho e isso se torna prejudicial tanto para a empresa quanto para as próprias pessoas.

O conflito é desgastante e com isso acaba provocando o estresse entre os colaboradores e as demais pessoas de uma organização, e assim como o estresse, dependendo do estado em que as pessoas se encontram, pode provocar até depressão. De acordo com Cenci (2004) a depressão diminui muito o rendimento no trabalho, pois os funcionários não conseguem cumprir as metas estabelecidas pela empresa no prazo necessário, não se relacionam com ninguém e acabam tendo uma postura indesejada e, conseqüentemente, sendo dispensados da empresa.

A convivência com pessoas desconhecidas, de outras culturas, com certeza não é algo fácil, o conflito sempre irá existir, eles são inevitáveis nas relações interpessoais, portanto, eles precisam ser administrados e compreendidos ou causarão sérios problemas para a organização, isso não pode passar despercebido, é de suma importância analisar e reverter toda a situação ou então a empresa perderá muitos profissionais e também acabará ficando em um campo minado (SANTOS, 2011).

Segundo Cruz (2008 apud SANTOS, 2011) o líder ou gestor da empresa tem que ser o exemplo para seus profissionais, eles precisam estar sempre em busca de um ambiente agradável e tentar sempre minimizar as falhas e/ou os erros das pessoas dentro da organização, obviamente que os líderes também estão sujeitos a errarem, mas eles são responsáveis pela união e colaboração de todos.

Os líderes da empresa precisam estar atentos aos problemas que são ocasionados na organização, precisam estar aptos a ouvir as necessidades de seus colaboradores e ajustar todos os pontos negativos, a fim de juntar toda a equipe em prol de um objetivo que é a qualificação dos funcionários e a produtividade da empresa, tentando minimizar as relações ruins entre as pessoas para que possam ter uma boa qualidade de vida dentro do trabalho e um rendimento proveitoso. De acordo com Capello (2011) o líder deve criar maneiras de motivar seus funcionários para evitar a perda de pessoas importantes, solucionar os problemas e criar maneiras para que os colaboradores aprendam a lidar com as diferenças do próximo.

As empresas são constituídas por várias pessoas, e cada uma possui um gênio diferente, e a gestão da empresa precisa estar apta para lidar com todos, conhecer o perfil deles e instruir os seus funcionários para também ter um bom relacionamento, seja com os colegas, com os clientes ou com os supervisores, o ser humano é essencial em todas as áreas de uma organização (VIEIRA; NOGUEIRA, 2016).

De acordo com Coach (2019) a empresa pode investir em uma boa estrutura física, em produto de qualidade, preço baixo ou em qualquer outro recurso semelhante a esses, porém, se ela pecar nas relações humanas, esses recursos não terão credibilidade e seu sucesso no mercado pode estar com os dias contados.

MATERIAIS E MÉTODOS

Para o alcance do objetivo proposto – conhecer o relacionamento interpessoal dos funcionários em uma empresa de advocacia e analisar o relacionamento deles com os colegas, chefes, clientes etc. e como as suas relações influenciam o ambiente de trabalho e a sua produtividade, optou-se por fazer uma observação não participante. Para Ferreira, Torrecilha e Machado (2012) a observação é apropriada para que ocorra o entendimento dos comportamentos e acontecimentos que as pessoas têm no momento em que elas estão agindo sem a interferência de documentos ou interrogações.

Para analisar todos os comportamentos e ações que os colaboradores tivessem, utilizou-se de uma agenda a fim de ter todas as observações anotadas para não se esquecer de nenhum detalhe, pois nem todos os dias as pessoas possuem as mesmas reações e por se tratar de um ramo jurídico, o fluxo de pessoas no local era muito grande, pessoas de diferentes lugares e personalidades e que dependendo do que precisavam, chegavam estressados, tristes ou felizes, e é preciso ter bastante cautela para atender os diferentes tipos de processos.

A empresa observada é composta por treze pessoas, sendo dois sócios, essa empresa tem uma sede na cidade de Unaí- MG há 29 anos e opera em todas as áreas do ramo jurídico, os advogados tem muitos clientes próximos à região e atendem as cidades vizinhas. Durante o processo de observação foi analisado de perto a rotina e os comportamentos que os

colaboradores possuem, em relação aos colegas, os chefes, os clientes e também a participação nas reuniões que eles fazem para a melhoria da empresa.

Posterior à coleta de dados, o conteúdo da observação foi transcrito no Microsoft Word para a análise das informações que são apresentadas e discutidas no tópico seguinte.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante a observação foram analisadas as relações entre funcionários, chefes e clientes a fim de analisar suas reações e comportamentos, verificando os pontos positivos e negativos que a empresa tem quando se trata em lidar com o próximo.

De início, levando em conta o lado negativo nas relações interpessoais dessa empresa, foi observado que a empresa é composta por dois sócios, e os dois possuem filhos que trabalham na empresa, e quando se envolve família no ambiente de trabalho, as coisas costumam sair do controle, pois os filhos dos chefes chegam na hora que quiserem, não tem compromisso com o serviço, acham que tem autoridade e acabam explorando o serviço dos outros funcionários.

Assim, os colaboradores tem que fazer o seu serviço e ainda cobrir os serviços dos filhos dos donos para não deixarem as atividades da empresa em atraso, e isso gera muita discórdia entre eles, pois ficam furiosos porque se sentem sobrecarregados e ainda precisam realizar os serviços de outras pessoas que não tem compromisso.

A empresa observada faz escalas de horários para que todos cheguem no horário determinado pelos donos, mas não adianta só os colaboradores da empresa cumprirem o que é proposto, se as pessoas que tem que ser exemplos não fazem sua parte e não se esforçam para a melhoria da empresa, isso gera muito desconforto para os funcionários que acabam criando uma divisão entre filhos dos sócios e os demais funcionários. De acordo com Werner (2004 apud MACHADO, 2014) a pessoa quem tem um grau de parentesco com os sócios ou donos de empresas tem seus próprios padrões de comportamento e não aceitam mudanças.

A coordenação da empresa sempre faz reuniões para melhoria da empresa, preocupados sempre com recursos materiais, esquecendo que a principal fonte de uma empresa são as pessoas e o trabalho que elas fazem juntas, independente da cultura de cada um, da personalidade e até mesmo do grau de parentesco, o importante é trabalhar em conjunto e se ajudarem.

Quanto ao lado positivo da empresa, a relação entre os outros colaboradores é de muita amizade, sempre tomavam café da manhã e lanche da tarde juntos, todo mundo ajuda o outro, em aniversário de alguém do escritório todos se reúnem e compram presente para o aniversariante, possuem uma relação saudável e quando alguém está desanimado os colegas fazem de tudo para poder contornar a situação. Segundo Fonseca et al. (2016) o trabalho em

equipe traz entusiasmo, alegria, amplia a visão do futuro e uma melhor produtividade, trazendo benefícios para os gestores, funcionários e também para a organização

Toda empresa possui suas desavenças e tem suas dificuldades, mas foi observado o quanto essa empresa de certa forma é unida, é um lugar onde a rotatividade de funcionários é mínima, e que a maioria das pessoas já trabalham lá há muitos anos, até mesmo os estagiários, e acabam criando uma maior intimidade entre eles dia após dia.

Posteriormente pode-se examinar a relação dos trabalhadores com os seus chefes, que é uma relação amigável, e que sabem como lidar, apesar de os sócios não conseguirem impor certa autoridade sobre os filhos dentro do local de trabalho, isso não atrapalha a relação dos colaboradores com os sócios da empresa e conseguem trabalhar em conjunto para a eficácia na execução das atividades.

A empresa é renomada na cidade de Unaí-MG, é uma empresa reconhecida, então o cuidado e a atenção com o cliente está sempre em primeiro lugar, independente de quem for o importante é manter uma relação harmônica com todas as pessoas e saber lidar com cada caso que aparece. Segundo Santos (2011) o relacionamento entre os profissionais e os clientes é a etapa da criação de valor, é o processo que fideliza ou não o cliente, pois se ele é bem tratado e vê uma empresa unida, ele não procura mais nenhuma outra empresa que fornece o mesmo serviço.

De acordo com o que foi verificado, uma das grandes causas dessa empresa fazer a diferença durante seus 29 anos de atuação, é a importância do trabalho em equipe e como a sua relação com as pessoas contribui para a sua produtividade, apesar de existirem pessoas que não contribuem de forma significativa para as tarefas a serem feitas, a maioria dos colaboradores consegue fazer a diferença, fazendo com que o clima da empresa não seja tão pesado. Segundo Ferreira (2015) fazer com que o clima da empresa seja agradável aumenta a satisfação do trabalhador e, conseqüentemente, ele fica mais motivado e consegue produzir mais, sem achar que o trabalho é um fardo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo versou sobre a importância do relacionamento interpessoal com o intuito de observar em uma empresa do ramo de advocacia as relações que os funcionários possuem entre os colegas, chefes, clientes e demais pessoas, e como suas relações afetam no seu trabalho.

Seu desenvolvimento foi baseado na concepção de que uma empresa que possui um relacionamento interpessoal harmonioso consegue ter uma melhor produtividade e mostrar o quanto essa relação afeta de forma positiva no mercado de trabalho.

Apesar de ocorrer muitas mudanças significativas no mercado atual de trabalho muitas empresas esquecem de investir na sua principal fonte de recursos que são as pessoas, o trabalho em equipe é motivacional para as pessoas, pois saber que pode contar com alguém é gratificante e isso gera um valor grande, tanto para as pessoas quanto para a empresa.

O relacionamento interpessoal tem sua importância porque ele revela o quanto as pessoas se sentem bem no trabalho e só traz benefícios, saber lidar com o próximo é uma luta diária que precisa ser enfrentada todos os dias para conseguir alcançar as metas da organização e até mesmo a harmonia nas realizações pessoais.

O objetivo foi alcançado a partir do momento em se observou a relação entre funcionários, constatando-se que a maioria consegue ter um relacionamento amigável, os sócios conseguem ter diálogo com seus colaboradores e os clientes são sempre bem tratadas, nessa empresa de advocacia as pessoas tem consideração umas pelas outras e estão dispostas a se ajudarem.

Apesar do alcance do objetivo, o estudo é limitado pelo de se ter considerado apenas uma empresa, poderia se ter pesquisado outras empresas, até mesmo de diferentes ramos de atividade, expandido os resultados.

As recomendações deste estudo são para todos os gestores de qualquer empresa, pois retrata a importância de um bom relacionamento interpessoal no local de trabalho, é preciso estar sempre em busca de melhorias para as empresas e investir nas pessoas que com certeza farão toda a diferença no mercado de trabalho, pois se os funcionários vão bem no seu emprego, a empresa irá bem e os clientes reconhecerão isso.

REFERÊNCIAS

ALMÉRI, T.M; BARBOSA, E.G; NASCIMENTO, A. Conflitos organizacionais: os diversos tipos de conflitos interpessoais nas organizações suas causas e efeitos. Revista RAF, SP, 2014.

CENCI, C.M.B. Depressão e contexto de trabalho. In: PERIÓDICOS ELETRÔNICOS EM PSICOLOGIA,16., 2004, Canoas. Anais eletrônicos... Canoas: Aletheia, 2004. Disponível:<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942004000100004>. Acesso em: 17 de jun. 2019.

COACH, M. Dificuldades e soluções dos relacionamentos interpessoais no ambiente de trabalho. São Paulo-2019. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/dificuldades-e-solucoes-dos-relacionamentos-interpessoais-no-ambiente-de-trabalho>>. Acesso em: 19 de jun.2019.

DEVESA L. M.; A importância da comunicação no contexto organizacional: a comunicação organizacional como ferramenta de desenvolvimento e eficácia de uma organização. Setúbal, 2016. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17915/1/Laura%20Devesa_140327005%20Ci%C3%A7%C3%A2ncias%20Empresariais.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2019.

FEITOSA, M.R; MÁXIMO, A.L.P. A influência do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho: um estudo bibliográfico. In: SEMANA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 6., 2014, Juazeiro do Norte. Anais eletrônicos... Juazeiro do Norte: FJN, 2014. Disponível em: <[http://www.fjn.edu.br/iniciacaocientifica/anais-vi-semana/wp-content/uploads/2015/01/A-INFLU%C3%8ANCIA-DO-RELACIONAMENTO-INTERPESSOAL-NO-AMBIENTE-DE-](http://www.fjn.edu.br/iniciacaocientifica/anais-vi-semana/wp-content/uploads/2015/01/A-INFLU%C3%8ANCIA-DO-RELACIONAMENTO-INTERPESSOAL-NO-AMBIENTE-DE-TRABALHO-UM-ESTUDO-BIBLIOGR%C3%81FICO.pdf)

[TRABALHO-UM-ESTUDO-BIBLIOGR%C3%81FICO.pdf](http://www.fjn.edu.br/iniciacaocientifica/anais-vi-semana/wp-content/uploads/2015/01/A-INFLU%C3%8ANCIA-DO-RELACIONAMENTO-INTERPESSOAL-NO-AMBIENTE-DE-TRABALHO-UM-ESTUDO-BIBLIOGR%C3%81FICO.pdf)> . Acesso em: 10 de jun .2019.
FERREIRA, H.M.G. Conflito interpessoal em equipes de trabalho: O papel do líder como gerente das emoções de grupo. Volta Redonda- 2007. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos07/1271_SEGET_2_2007_2.pdf> . Acesso em: 09 de jun.2019.

FERREIRA,L.B; TORRECILHA,N. MACHADO,S.H.S. A técnica de observação em estudos de administração. In: ENCONTRO DA ANPAD, 36., 2012, Rio de Janeiro/RJ. Anais eletrônicos. Rio de Janeiro/RJ; ENANPAD, 2012. Disponível em:<<https://www3.ufpe.br/moinhojuridico/images/ppgd/8.7b%20observacao%201.pdf>> Acesso em: 21 de jun. 2019.

FONSECA, L. et al. Relacionamento interpessoal e trabalho em equipe: impactos num ambiente organizacional. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 12., 2016, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos... Rio de Janeiro: INOVARSE, 2016. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_215.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2019.

GARCIA, C.C; SILVA,L.O. A importância do relacionamento interpessoal no ambiente de trabalho. Dourado/MS-2014. Disponível em:<https://www.unigran.br/interbio/paginas/ed_anteriores/vol8_num2/arquivos/artigo3.pdf> . Acesso em: 11 de jun. 2019.

GOIS, P.H.; PASTRO, I.I. Relações interpessoais no ambiente de trabalho: um estudo de caso em instituições de ensino público na cidade de Francisco Beltrão. Revista CAP, PR, 2011. Disponível em: <<file:///C:/Users/Microsoft/Downloads/1544-4838-1-PB.pdf>> . Acesso em: 07 jun.2019.

LAGES, J.R. Relações interpessoais no trabalho. Recife/2016. Disponível em: <http://www.cefospe.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=30580954&folderId=33769599&name=DLFE-169051.pdf> . Acesso em 02 jun. 2019.

LIMA, C.A.L. Relacionamento Interpessoal no ambiente de trabalho. Assis-SP 2012. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/0811260987.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2019.

MACHADO, D.O. Empresa familiar: aspectos positivos e negativos. Assis-2014. Disponível em: <<https://cepein.femanet.com.br/BDigital/arqTccs/1111391224.pdf>>. Acesso em: 21 de jun.2019.

MALAKOWSKY, H.F.; KASSICK, C. O conflito no ambiente de trabalho: um estudo sobre causas e consequências nas relações interpessoais. Revista ICSA, Novo Hamburgo, 2014. Disponível em: < file:///C:/Users/Microsoft/Downloads/74-171-1-SM%20(1).pdf >. Acesso em 18 de jun. 2019.

MATOS, G.G. Relações interpessoais no trabalho. Recife/2016. Disponível em: <http://www.cefospe.pe.gov.br/c/document_library/get_file?p_l_id=30580954&folderId=33769599&name=DLFE-169051.pdf > . Acesso em 02 jun. 2019.

NASCIMENTO, T.A.C; SIMÕES, J.M. Análise da gestão de conflitos interpessoais nas organizações públicas de ensino profissionalizante em nova Iguaçu. Revista REGE, SP, 2011. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616303988>. Acesso em: 16 de jun. 2019

OLIVEIRA, D. et al. Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://www.professores.aedb.br/seget/artigos12/37116504.pdf >. Acesso em: 13 jun. 2019.

OLIVEIRA J. S. G.; Clima organizacional e o desempenho das empresas. São Paulo, nov. 2006. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/413.pdf >. Acesso em: 14 jun. 2019.

RACHEL, L.A; SALOMÃO, A.H.M. Cultura e clima organizacional como estratégias de impacto no desempenho. Juiz de Fora-2011. Disponível em: <http://machadosobrinho.com.br/revista_online/publicacao/artigos/Artigo04REMS4.pdf >. Acesso em: 20 de jun. 2019.

RAMOS, S.M.O. Motivação e satisfação dos trabalhadores numa empresa de serviços: a importância do fator humano. Coimbra- 2009. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/11933/1/Relat%C3%B3rio%20Final_Sara%20Ramos.pdf >. Acesso em: 09 de jun. 2019.

RAMOS, W.A.R. Gestão do clima organizacional. Rio de Janeiro/2004. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/monopdf/25/WANDERLEIA%20ABRIL%20RAMOS%20RICARDO.pdf >. Acesso em: 19 de jun. 2019.

ROQUE, M.F.P. As relações interpessoais e a aprendizagem. Itaporanga-PB/2014. Disponível em: < http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/10249/1/PDF%20-%20MARIA%20DE%20F%C3%81TIMA%20ROQUE%20PINTO.pdf >. Acesso em: 15 de jun. 2019.

SANTOS, M.A. S. Relações interpessoais: um estudo de caso da secretaria municipal de saúde de nossa senhora do socorro. Aracaju-SE 2011. Disponível em: <https://portal.fslf.edu.br/wp-content/uploads/2016/12/tcc20.pdf >. Acesso em: 04 jun. 2019.

SILVA, A. et al. Relacionamento e conflitos organizacionais: a necessidade de compreender pessoas. Ribeirão Preto/2017. Disponível em: <http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170719100300.pdf >. Acesso em: 14 de jun. 2019.

SILVA, D.S.S.J. A comunicação no trabalho em equipe. Belo Horizonte/2006. Disponível em: <<http://www.enf.ufmg.br/pos/defesas/368M.PDF>>. Acesso em: 14 de jun. 2019.

SOUZA, H. P. T.; A importância de valorizar os colaboradores no ambiente organizacional. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_041.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2019.

VIEIRA, V.P; NOGUEIRA, G.M. A importância da área de gestão de pessoas, para o sucesso da organização. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 12., 2016, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos... Rio de Janeiro: INOVARSE, 2016. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_047.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2019.