

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais
Graduação em Ciências Contábeis
Contabilidade Societária
Estatística Aplicada às Ciências Gerenciais
Ética e Desenvolvimento Profissional
Filosofia: Antropologia e Ética
Introdução à Ciência Atuarial
Psicologia Aplicada às Organizações
Sociologia

**FATORES QUE INFLUENCIAM NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E NO
COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES.**

Bianca Graziela Bernardes
Fernanda Regina Matias Niz
Mariana Marriel Alkimim Gonçalves
Mariana Silva Malta
Nicole Correa Mena Barreto
Thaís Cristina Coelho Garcia

Belo Horizonte, 24 de abril de 2018

Bianca Graziela Bernardes
Fernanda Regina Matias Niz
Mariana Marriel Alkimim Gonçalves
Mariana Silva Malta
Nicole Correa Mena Barreto
Thaís Cristina Coelho Garcia

FATORES QUE INFLUENCIAM NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS E NO COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

Artigo Científico apresentado às disciplinas de: Contabilidade Societária, Estatística Aplicada às Ciências Gerenciais, Ética e Desenvolvimento Profissional, Filosofia: Antropologia e Ética, Introdução à Ciência Atuarial, Psicologia Aplicada às Organizações e Sociologia do 3º período do curso de Ciências Contábeis Noite do Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

Professores: Adalberto G. Pereira
Denise Pimenta Nacle Silva
Fátima Maria Penido Drumond
Marcelo Soares
Simone Von Rondon
Tereza Cristina Peixoto
Yonne de Souza Grossi

Belo Horizonte, 24 de abril de 2018

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. MODELOS DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL	5
3. A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	6
3.1 A IMPORTÂNCIA DA CONDUTA ÉTICA.....	7
3.2 COMPORTAMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL	8
4. PSICOLOGIA SOCIAL E SAÚDE.....	8
5. ESTUDO DE CASO	10
6. DISCUSSÃO INTERGRUPAL.....	11
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12
8. REFERÊNCIAS	13

1. INTRODUÇÃO

O estudo do comportamento humano e as tarefas que uma empresa precisa realizar para poder crescer no mercado são quase impossíveis de serem dissociados um do outro. A percepção dos hábitos, costumes e reações que ocorrem nos seres humanos deve ser analisada em conjunto com a rotina de uma organização, pois se os administradores dessa empresa sabem lidar com os fenômenos comportamentais dos seus colaboradores, é provável que eles saibam o caminho para prosperar no âmbito organizacional.

Apesar da tecnologia disponível atualmente, os seres humanos e a relação entre eles são fundamentais para o andamento e desenvolvimento das organizações. Diante disso, o presente trabalho busca responder as seguintes problematizações: “Quais os problemas internos que prejudicam as organizações e as possíveis soluções?”, “Qual a importância do desenvolvimento no comportamento dos indivíduos dentro de uma organização?” e “A falta de ética no ambiente organizacional pode trazer quais problemas?”.

Ao responder essas perguntas, o grupo visa identificar os fatores que influenciam nas relações interpessoais e no comportamento humano dentro do ambiente de trabalho. Além disso, o objetivo do trabalho, de modo geral, é entender como o comportamento humano afeta a organização como um todo. E, como auxílio, irá apresentar as cinco principais filosofias do comportamento humano dentro de uma organização, a importância da comunicação dentro dela e os possíveis problemas gerados pela sua falta, a importância da aplicação do Código de Ética dentro das entidades e estabelecer a interação entre Psicologia Social e a saúde do trabalhador.

2. MODELOS DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Segundo Bergue (2010), o comportamento organizacional é um campo de estudo que prevê explicar e compreender o comportamento humano nas empresas. Para adotar essa conduta dentro das organizações é preciso entender o comportamento do indivíduo.

A qualidade do comportamento organizacional se difere entre as empresas, e esta diferença se dá pelos pensamentos administrativos em cada organização.

Assim como as organizações diferem umas das outras, sua prática também sofre variação dentro dos departamentos ou áreas de uma organização. Existem 5 modelos de pilares do comportamento organizacional, sendo eles: autocrático, protecionista, apoiador, colegiado e sistêmico.

O modelo autocrático depende do poder. Aqueles em que estão no poder devem exigir dos demais. Neste ambiente a orientação é formal. O modelo protecionista gera uma dependência do funcionário em relação à organização, deixando-o preocupado em receber recompensas e/ou benefícios. No modelo apoiador, a liderança é conduzida de maneira a assegurar um clima favorável de ajuda aos funcionários, proporcionando crescimento e conquistas dentro da organização. O termo colegiado constrói um sentimento de parceria com os funcionários. Neste caso a orientação está voltada exclusivamente à equipe, gerando a autodisciplina. O modelo sistêmico é emergente e reflete desenvolvimento e comprometimento dos funcionários garantindo o sucesso da organização (NEWSTROM, 2008).

3. A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A ausência e/ou a má comunicação são fatores que tem causado a médio e longo prazo, prejuízos para as empresas, causando desequilíbrio no trabalho em equipe, baixa produtividade, e até mesmo aumento de estresse e conflitos. Dessa forma, todo o desenvolvimento na organização estará comprometido pela falta de capacidade das pessoas em se comunicarem, se somarem e se tornarem competitivas por meio da visão compartilhada, impedindo, assim, a eficiência e eficácia dos resultados propostos (CAMPOLINA, 2004).

Alguns estudos na área de Psicologia Organizacional enfatizam que desenvolver uma boa comunicação interna não é tarefa fácil, já que a sociedade atual é fruto de uma cultura que separou e alienou o indivíduo no trabalho (GOMES, 2004). Atrelado a isso, para Melo (2005) a comunicação é o processo de troca de informações entre duas ou mais pessoas, e a necessidade de tornar os funcionários inseridos no contexto diário das rotinas da empresa são imprescindíveis, merecendo, cada vez mais, maior atenção.

De acordo com Matos (2009), a comunicação empresarial é a relação da empresa com seu público interno e externo, e envolve um conjunto de procedimentos e técnicas que contribui para a transmissão de informações sobre os seus desempenhos, resultados, missão, objetivos, projetos, processos e normas. Uma boa comunicação é uma solução estratégica para garantir a redução de erros e garantir o funcionamento e produtividade da organização.

Com base nas ideias supracitadas, pode-se afirmar que as falhas existentes na comunicação interferem no bom funcionamento dos processos dentro das empresas, causando prejuízos e interferindo no prazo de entrega e qualidade dos produtos e serviços finais. Em virtude da ausência de comunicação, informações são criadas em cima de suposições, fator esse que acaba dificultando a padronização de atendimento da entidade, visto que a equipe acaba utilizando suas próprias normas.

Além disso, as informações podem não chegar a tempo hábil onde necessitam, causando falha no comprometimento destas organizações, favorecendo assim, a execução de um retrabalho por parte da organização prestadora. Uma vez que o retrabalho surge, tanto o desempenho individual

quanto o da equipe será prejudicado, visto que os colaboradores poderiam estar usando o tempo para se dedicarem a novas atividades e desafios.

3.1 A IMPORTÂNCIA DA CONDUTA ÉTICA

A conduta ética adequada, isto é, que se encontra em acordo com o Código de Ética da organização é de suma importância. Uma vez que ele delimita e norteia as ações de todos os funcionários contratados, levando-os a agir da maneira que consideram corretas, isto é, a realizar atitudes que estejam em singularidade com a missão, visão e valores, propostos pela entidade.

Segundo Chiavenato (2014), os comportamentos éticos provocam reflexos positivos para a organização e para seus empregados, de forma que aumenta a produtividade, instiga a harmonia e colabora com o desenvolvimento profissional dos componentes da entidade. O incentivo a ética no ambiente de trabalho precisa ser feito por todos que fazem parte da organização. Analisando a ideia proposta por Chiavenato, pode-se dizer que, os incentivos às práticas caracterizadas pelo respeito mútuo e honestidade irão auxiliar na constituição da imagem da empresa. Visto que, essa irá representar a organização, colocando-a em um patamar de referência no que tange às questões éticas.

O hábito de criar e desenvolver laços profissionais com outros funcionários e líderes é capaz de promover um ambiente de trabalho harmonioso para os que seguem um rígido Código de Ética e conduta profissional, favorecendo assim, a empresa, os seus funcionários e seus clientes, pois irão obter resultados e serviços mais confiáveis e precisos.

Para Souza (2016), as normas a serem seguidas em um ambiente corporativo não são tão diferentes das normas que todos devem seguir em seu dia a dia. A diferença entre elas se dá nas consequências, uma vez que uma postura inadequada no ambiente de trabalho costuma ocasionar sérios problemas. Para ele, um espaço em que os indivíduos se apoiam e ampliam as relações de colaboração e afetividade é benéfico para todos.

Sendo assim, uma das formas de se assegurar o cumprimento às normas é por meio da obediência à burocracia existente nas organizações,

como a hierarquia. Pois ela irá definir as funções e deveres de cada setor e profissão.

De acordo com Sá (2000), a ética avalia o anseio e o comportamento honesto do ser em face de suas intenções e atuações, quer relativos à própria pessoa, quer em face da comunidade em que se insere. Dessa forma, pode-se dizer que a ética encara a virtude como prática do bem, e esta como promotora da felicidade dos seres, sendo assim, as organizações permanecem exatamente para auxiliar o ser humano na busca constante pela felicidade.

3.2 COMPORTAMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL

Segundo Lima (2016), o comportamento humano é premeditado, proativo e cognitivamente ativo. Capaz de ser estudado em termos de definições comportamentais que indica, desenvolve e materializa para lidar com os estímulos para alcançar seus objetivos pessoais. As pessoas são motivadas por uma multiplicidade de necessidades. Um fator que motiva o comportamento de uma pessoa hoje, pode no dia seguinte não determinar mais seu comportamento. O comportamento das pessoas é influenciado por um amplo número de fatores que causam capacidades e quantidades diferentes.

O comportamento dos seres humanos é dirigido para o contentamento das suas necessidades e para alcançar seus objetivos. As pessoas são capazes de lutar ou cooperar com as políticas e os métodos da organização, mas isso vai depender das estratégias de liderança adotadas pela organização. Portanto, pode-se dizer que o comportamento dentro da organização é determinado tanto pelas práticas organizacionais como pelo comportamento proativo dos colaboradores.

4. PSICOLOGIA SOCIAL E SAÚDE

A Psicologia Aplicada ao Trabalho surgiu no cenário brasileiro no século XX e vem configurando seu campo de atuação. Durante muito tempo, a Psicologia do Trabalho esteve longe da ligação entre trabalho e saúde, onde

seu foco era somente na obtenção de lucros para a organização (BASTOS, YAMAMOTO, & RODRIGUES, 2013).

Atualmente, as organizações estão inseridas cada vez mais em um mundo globalizado e competitivo, e esse cenário contribui para a busca incessante de resultados. Esse fato exige cada vez mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão. Neste mundo moderno, o funcionário tem disponibilizado maior tempo de sua vida para com a organização.

No ambiente de trabalho, as relações interpessoais se estabelecem a partir de um processo de interação entre os membros de uma mesma equipe. Onde criam-se vínculos profissionais, e até mesmo, pessoais, representados por motivação, comprometimento, realização pessoal e ênfase na subjetividade humana (THOFEHRN MB, 2005).

Diante desse cenário cotidiano, a expectativa que o trabalhador constrói frente às relações interpessoais pode levar o mesmo a frustrações que trarão riscos à sua saúde psíquica, e conseqüentemente, poderá desencadear processos somáticos. Alguns estudos relataram que o baixo apoio social e falta de comunicação nas organizações podem gerar aumento do nível de estresse (ABUALRUB, 2004).

Sobre a compreensão do conceito de saúde no ambiente organizacional, é nítida que as relações interpessoais constituem desafios de grande importância que devem ser desenvolvidas e trabalhadas, pois possibilita uma minimização dos riscos de danos a saúde e conseqüentemente no desempenho do trabalhador (FRANÇA, 2008).

Com base na análise dos argumentos acima, pode-se dizer que a satisfação dos funcionários em seu ambiente de trabalho é considerada uma das principais características que exerce influência em seu emocional, fator esse que interfere em todo o trabalho a ser realizado. Diante disso, pode-se dizer que a introdução de estudos da psicologia organizacional é de fundamental importância, visto que auxilia no crescimento das pessoas e da organização, segundo Rissi (2010).

A psicologia aplicada ao trabalho não se restringe apenas em recrutar, mas, também, se estende à aplicação de testes, acompanhamento de pessoal, treinamento, análise de função, cargo, avaliação de desempenho, assessoria,

aconselhamento psicológico, orientação, treinamento e diagnóstico organizacional com vistas ao bem estar de cada indivíduo e ao desempenho superior da organização. Portanto, pode-se afirmar que a psicologia aplicada ao trabalho se baseia em técnicas e processos para se obter um ambiente e clima organizacional equilibrado, favorável e estável para enfrentar os desafios do ambiente externo.

5. ESTUDO DE CASO

Com base nas pesquisas realizadas em artigos, foi possível detectar que a falta de comunicação dentro das organizações pode causar diversos inconvenientes, como desequilíbrio no trabalho em equipe, baixa produtividade, entre outros. Também, pode-se observar que uma das maneiras de se aumentar a produtividade da empresa e manter um bom relacionamento entre as pessoas no ambiente de trabalho são através do comportamento ético e do cumprimento das normas e regras organizacionais que são aplicadas.

A fim de relacionar o que foi estudado com a realidade vivida nas organizações, foi aplicado um questionário composto por 13 perguntas a dois profissionais de um escritório contábil. Nele, os entrevistados foram questionados a respeito das regras e normas organizacionais da empresa e o comportamento individual de cada um no ambiente organizacional, e em suas respostas pode-se observar que houve coerência com o restante da entrevista, e que ambos acabaram concordando em vários aspectos.

Ademais, os profissionais foram questionados quanto ao fato de seus hábitos e costumes influenciarem na rotina de trabalho e ambos responderam que os costumes pessoais influenciam muito no dia a dia de trabalho e no desempenho empresarial, e que os fatores externos (questões pessoais), em muitas ocasiões, acabam interferindo em suas relações no dia a dia, mas que sabem lidar e contornar a situação para que a postura profissional seja sempre mantida.

Uma das questões levou os entrevistados a relatarem a respeito da comunicação que possuem com seus colegas e superiores e como isso

interfere em suas rotinas. Com base na resposta obtida, o grupo analisou e constatou que eles informaram que a comunicação no ambiente de trabalho é boa, e que possuem um bom relacionamento com colegas e superiores, facilitando a rotina da empresa.

6. DISCUSSÃO INTERGRUPAL

O grupo concordou que o assunto deve ser de conhecimento geral, uma vez que se trata do cotidiano da grande maioria. Não somente funcionários como também os donos das empresas devem estar cientes da importância em fornecer um bom relacionamento interno. Percebemos que muitos problemas internos, até mesmo se tratando da produção e agilidade, tem sua origem na falta de comunicação e problemas com a administração/gerência, sendo necessários atitudes para que o ambiente seja favorável para a realização das tarefas com êxito. Ao relacionar com o nosso curso, observamos a importância em seguir as condutas éticas para alcançar os objetivos de acordo com as normas contábeis, e entendemos a gravidade que a falta dela pode nos causar. Reunimos nossas experiências com nosso trabalho, e concordamos que os pontos apresentados são verídicos e fundamentais para o bom comportamento humano nas organizações.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir desse trabalho pode-se concluir que o bom comportamento organizacional está atrelado às diversas condutas exercidas tanto pela empresa quanto pelos funcionários. Por serem essenciais atitudes éticas no ambiente de trabalho, vê-se uma necessidade em estabelecer um código de ética para as organizações, sendo disponibilizado para todos e seu conteúdo cobrado de funcionários e chefia. A organização que aplica condutas éticas tende a ser bem sucedida em vários sentidos.

Além da aplicação de condutas éticas, ressaltamos a importância da comunicação dentro das empresas e os malefícios trazidos por sua falta. O ambiente organizacional sem comunicação torna-se não harmonioso, prejudica o desempenho das atividades e dificulta a liderança. Podem-se propor atividades de interação entre funcionários e gestores, como festas e comemorações dentro e fora da empresa, para que as relações interpessoais se tornem mais comuns.

Com a pesquisa de campo na área contábil, obtivemos respostas coerentes com os dados coletados previamente com a pesquisa, principalmente se tratando da comunicação interpessoal e relação com os superiores.

É importante ressaltar que um ambiente organizacional agradável e ético torna seus colaboradores mais motivados para exercer sua função de forma correta. Dessa forma, se torna essencial o incentivo ao trabalho em equipe e o cumprimento de normas, além da comunicação entre funcionários e superiores, devendo ser ouvidos quanto a problemas internos e ideias para possíveis melhorias, para que a organização seja saudável para todos.

Pôde-se perceber, também, a relação entre a psicologia e o comportamento pessoal. Portanto, é interessante para a organização a contratação de especialistas, como um psicólogo interno na empresa, para que todos tenham a oportunidade de serem ouvidos e obterem ajuda para solucionar problemas pessoais que possam estar prejudicando o desempenho no seu trabalho.

8. REFERÊNCIAS

-CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações**. 3º Edição SP, 2014.

-LIMA, Juliana. **O comportamento humano nas organizações**. 15 de setembro de 2016. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/o-comportamento-humano-nas-organizacoes/98254/>. Acesso em: 22 de Abril de 2018.

-CAMPOLINA, H. Jr. **Comunicação nas empresas**. São Paulo: McGraw-Hill, 2001.

-MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação Empresarial sem complicação**. -2ª edição. Barueri, SP: Manole, 2009.

MOREIRA, E.G. **Clima Organizacional**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2008.

-ABUALRUB, R. F. (2004). **Job stress, job performance and social support among hospital nurses**. Journal of Nursing Scholarship.

-Franca, A. C. L. (2008). **Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**.

-RISSI, Adriano (2010). **A importância da psicologia organizacional**.

-DORNELAS, Luís Felipe Ribeiro (2016). **Artigo: Importância do comportamento organizacional**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/importancia-do-comportamento-organizacional/97675/>.