

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE-UNIRN  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS**

Sandra Borges Araújo

**RELAÇÕES HUMANAS E COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: um estudo no Colégio da Imaculada Conceição em  
Serra Talhada/PE**

**NATAL/RN  
2018**

Sandra Borges Araújo

**RELAÇÕES HUMANAS E COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: um estudo no Colégio da Imaculada Conceição em  
Serra Talhada/PE**

**Trabalho de Conclusão de Curso de pós-  
graduação em Gestão de Pessoas  
apresentado ao Centro Universitário do  
Rio Grande do Norte – UNIRN, como  
requisito final para a obtenção do Título  
em Especialista em Gestão de Pessoas.**

**Prof. Orientador: Ana Rosa Gouveia**

**NATAL/RN  
2018**

Sandra Borges Araújo

**RELAÇÕES HUMANAS E COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE  
TRABALHO: um estudo no Colégio da Imaculada Conceição em  
Serra Talhada/PE**

**Trabalho de Conclusão de Curso de  
pós-graduação em Gestão de Pessoas  
apresentado ao Centro Universitário do  
Rio Grande do Norte – UNIRN, como  
requisito final para a obtenção do Título  
em Especialista em Gestão de Pessoas.**

**Prof. Orientador: Ana Rosa Gouveia**

**Aprovado em: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Nome Completo  
Orientador**

---

**Prof. Nome Completo  
Membro**

---

**Prof. Nome Completo  
Membro**

# **RELAÇÕES HUMANAS E COMUNICAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: um estudo no Colégio da Imaculada Conceição em Serra Talhada/PE**

**Sandra Borges Araújo  
Ana Rosa Gouveia**

## **RESUMO**

O presente artigo trata da relação humana no ambiente de trabalho e do meio principal para que esse relacionamento se concretize: a comunicação. A pesquisa apresentada analisou as relações dos profissionais Auxiliares de Serviços Gerais do Colégio da Imaculada Conceição- Serra Talhada-PE. A metodologia desenvolvida foi mediante pesquisa em campo, na qual se usou questionários semi-estruturado para serem aplicados com os colaboradores Auxiliares de Serviços Gerais. Assim, foi possível, obter resultados precedidos de contentamento significativo para que a instituição através de sua gestão possa continuar investindo na valorização, no respeito e na confiança de toda a equipe em uma perspectiva de valorização por todos que fazem a educação acontecer para a transformação e para integração de um cidadão consciente e comprometido com a cidadania.

Palavras-chave: Relações Humanas. Comunicação. Ambiente de Trabalho.

## **HUMAN RELATIONS AND COMMUNICATION IN THE WORK ENVIRONMENT: a study at the College of the Immaculate Conception in Serra Talhada/PE**

### **ABSTRACT**

This article deals with the human relationship in the work environment and the main means for this relationship to materialize: communication. The present study analyzed the relations of the auxiliary professionals of General Services of the College of the Immaculate Conception - Serra Talhada-PE. The methodology developed was through

field research, in which semi-narrowed questionnaires were used to be applied with the Auxiliary employees of General Services. Thus, it was possible to obtain results preceded by significant contentment so that the institution through its management can continue investing in the valorization, respect and trust of the whole team in a perspective of appreciation by all who make education happen for the transformation and to integrate a citizen who is conscious and committed to citizenship.

Keywords: Human Relations. Communication. Workplace.

## 1. INTRODUÇÃO

O referido artigo objetiva apresentar o resultado de uma pesquisa realizada no ambiente de trabalho escolar onde, por intermédio da observação, vem relatar as relações vivenciadas nesse ambiente. Pretendemos como objetivo geral identificar os desafios enfrentados no cotidiano profissional, as possíveis dificuldades encontradas e as práticas de comunicação existentes na empresa.

A dimensão social e o ambiente de aprendizagem, pelos elementos físico e simbólico que a constituem, pelas pessoas, pelas manifestações e linguagens com as quais formamos circuitos de troca. Como forma de organização social, a comunidade efetiva a comunicação e os laços interpessoais, o apoio mútuo, a interdependência, oportuniza o intercâmbio de conhecimentos.

Diante destas considerações, em nossa pesquisa assumimos como objeto de estudo os profissionais auxiliares de serviços gerais do Colégio da Imaculada Conceição e como o ambiente contribui para que os mesmos que dele recebem algum tipo de influência, de fato, percebam-se críticos e responsáveis pelo clima organizacional da empresa. E o que falta para que a empresa possa proporcionar um ambiente de harmonia?

Essa temática surgiu a partir das observações verbalizadas pelas Irmãs que trabalham e moram no Colégio. Diante desta perspectiva o nosso desafio é identificar como se dá as relações neste ambiente e verificar como acontece a prática da comunicação entre os mesmos.

Desta forma, este estudo possibilitará uma compreensão da complexa tarefa do Colégio, sobretudo em relação a sua atuação, com intuito de fortalecer as relações e comunicações. Este tema é de grande relevância pelo fato de se tratar dos benefícios que a relação faz no campo social e poderá apontar vertentes importantes para amenizar os impactos das fragilidades e dificuldades inerentes a comunicação por meio do fortalecimento do sujeito inserido nesse ambiente.

As diferentes experiências no processo de construção do indivíduo são iniciadas na convivência familiar, onde o sujeito inicia o seu desenvolvimento exercitando o conhecimento para a vida em sociedade. Com a ampliação desta rede

de conhecimentos, os sujeitos são desafiados a sair do que lhe é familiar para a convivência com o diferente no contexto social.

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 FUNDAMENTOS DO COMPORTAMENTO INDIVIDUAL**

Todo ser humano traz para sua organização profissional fatores internos sejam eles positivos, sejam eles negativos os quais fazem parte de sua estrutura emocional. Compreender os indivíduos em suas relações interpessoais no seu ambiente de trabalho é de suma importância para a qualidade de vida dos sujeitos, bem como para favorecer o meio onde está inserido como um local saudável para estar cotidianamente.

Existem alguns conceitos que fazem parte de toda essa carga emocional que uma pessoa carrega, sendo elas:

Centro de Controle: a pessoa que acredita que é dona do seu destino é interna; que crê que o que lhe acontece é obra do acaso é externo.  
Maquiavelismo: a pessoa acredita que os fins justificam os meios, é emocionalmente distante e tendencialmente manipuladora.  
Autoestima: a medida de quanto a pessoa gosta de si mesma. Auto Monitoramento: capacidade da pessoa de adaptar seu comportamento a fatores situacionais. Disposição ao Risco: gosto e habilidade de lidar com situações indefinidas e altamente imprevisíveis. ([http://arquivos.unama.br/nead/gol/gol\\_adm\\_3mod/compor\\_organizzional/pdf/co\\_aula04.pdf](http://arquivos.unama.br/nead/gol/gol_adm_3mod/compor_organizzional/pdf/co_aula04.pdf) acessado em 01/09/2018).

Percebe-se que cada pessoa é singular e ao mesmo tempo complexa, uma vez que ela acredita ou age de acordo com suas crenças. Considerando o texto acima, é possível perceber que o caráter estar em todos os quesitos, seja o Centro de controle, seja o Maquiavelismo, seja a Auto- Estima, seja Auto - Monitoramento, e seja a Disposição ao Risco, sendo cada elemento desse constitutivo do agir emocional nas mais diversas situações em um determinado ambiente de trabalho.

A evolução da tecnologia e da globalização modificou a maneira de organização das vidas em sociedade o que requisitou outras necessidades de estudar o ser humano em seus aspectos social, cultural e psicológico. Assim, as necessidades em estudar a diversidade sociocultural foram fundamentais para visibilizar as culturas, subculturas e os papéis atribuídos e modificados pelos

familiares em fim, a complexidade humana é objeto de estudo de muitas áreas do conhecimento e seu comportamento também.

Sobre o enriquecimento cultural que dependerá as experiências de vida de cada um, esse fator irá de acordo com Samara e Morsch (SAMARA E MORSCH, 2005, p. 54):

As influências socioculturais consistem de uma vasta gama de circunstâncias que incluem as variáveis sociais e as variáveis culturais do microambiente que nos envolve. A cultura pode ser definida como a acumulação de valores, crenças, costumes, conhecimento, conceitos, preferências e gostos passados de uma geração para outra dentro de uma sociedade.

As concepções desses autores partem do princípio de que o nível de cultura interfere nas relações interpessoais no ambiente de trabalho, por intermédio do comportamento das pessoas, ainda considerando a renda como também o fator influenciador; pois, na sociedade contemporânea, os pertences pessoais interferem de que classe social tal sujeito pertence.

## **2.2. GESTÃO DE PESSOAS**

A necessidade em ter a área de atuação de profissionais de Gestão de Pessoas nas instituições de trabalho vem aumentando conforme as mudanças ocorridas após o processo de globalização. Sendo assim, é evidente que as empresas não funcionam sem as pessoas e sua mão-de-obra humana.

Precisamente na Gestão de Pessoas existem quatro processos que fazem parte de sua organização, sendo eles: planejar, organizar, dirigir e controlar. É importante ressaltar que, no início principalmente da Revolução Industrial, as pessoas eram consideradas máquinas de produção, e com o passar cronológico e o desenvolver tecnológico requisita-se cada vez mais um olhar comunicativo e respeitoso aos indivíduos.

Conforme a firma (CHIAVENATO, 1999, p. 13) esses são os seis conceitos sobre os processos de gestão de pessoas:

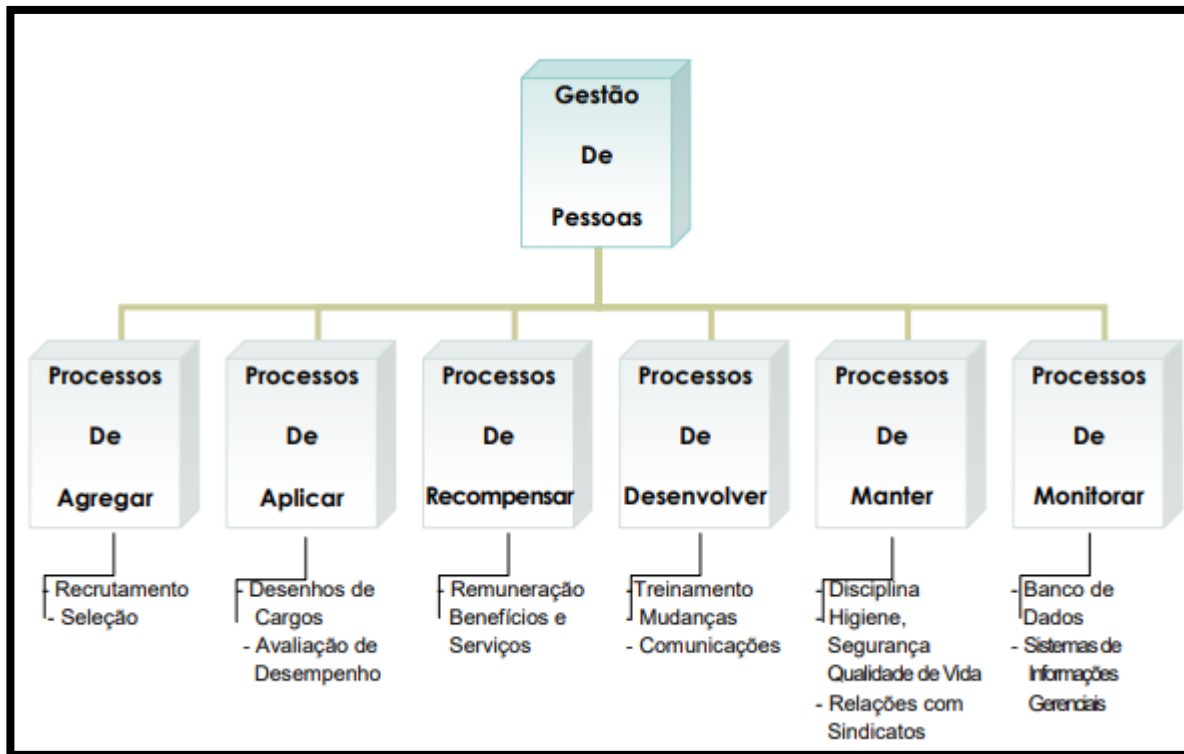


Figura1. 2018 Processo de Gestão de pessoas

No organograma acima é possível perceber que a Gestão deve acompanhar os indivíduos desde sua chegada que faz parte do momento de recrutamento, passando adiante há uma série de elementos que compõem a qualidade de vida no trabalho, mas para que isso ocorra é preciso o reconhecimento, o respeito e a valorização dos profissionais, independentemente de suas funções, pois afinal todas são importantes para o bom funcionamento e desempenho de uma empresa.

Para se obter os objetivos almejados e êxito, o ambiente de trabalho deve desenvolver ações e reconhecimento para que os colaboradores se sintam importantes e pertencentes em seu processo de trabalho. Para que isso ocorra de forma satisfatória cabe à Gestão de Pessoas favorecer seu acompanhamento e seu exercício adequado.

Para Chiavenato (1980, p.48) existem alguns modelos de gestão que vai depender do interesse de cada local e concepção de planejamento, são elas:

Estilo de gestão Centralizador: O gestor quem comanda, ele que dirige a empresa exigindo obediência, ou seja, é do tipo do gestor autoritário.

- Estilo de gestão Democrático: É o gestor que utiliza as ideias dos colaboradores, gosta que todos participem nas decisões a serem tomadas.

- Estilo de gestão "Laissez-Faire": É o gestor que se preocupa com o que os funcionários pensam, dando a eles total liberdade, além de atuar como árbitro em dificuldades inesperadas.

A gestão em sua prática deve ser participativa e no sentido de ouvir e juntos analisar o que dá ou não dá certo para ser efetivado, buscando ouvir opiniões e deixando claro as possibilidades diante de sua realidade para serem seguidas.

## **2.3 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

As relações entre as pessoas e sua comunicação em seu ambiente de trabalho passou a ser valiosas em prol dos objetivos a serem alcançados pelas empresas. A maneira como os sujeitos enfrentam uma crise diante dos acontecimentos em seu trabalho, passou a ser uma preocupação pelos proprietários dos estabelecimentos, pois esse fator afeta direta e indiretamente, não apenas as metas, mas o desenvolvimento dela.

(CHIAVENATO, 2011). Já na definição de Albuquerque (2012):

A valorização dos relacionamentos vem tomando forças no perfil profissional que as organizações exigem. Onde se buscava, acima de tudo, experiência técnica, hoje ganhou-se espaço para habilidades comportamentais de flexibilidade, inteligência emocional, criatividade, entre outras. Não basta somente ser um excelente técnico, temos que também perceber e respeitar as diferenças de cada membro da equipe. (ALBUQUERQUE, 2012, p. 01).

O comportamento dos colaboradores influencia na progressão ou regressão da empresa, sendo assim o autoconhecimento em si mesmo é um dos elementos a serem controlados quanto aos problemas pessoais que podem afetar diretamente no ambiente de trabalho, no entanto a motivação é um grande aliado nesse processo de sentimentos internos e suscetível a serem envolvidos aos outros colegas.

Portanto, a relação interpessoal está diretamente relacionada à comunicação, e o desafio da Gestão de pessoas é buscar estratégias para lhe dá com essas questões buscando de forma coesa atingir os

objetivos a serem alcançados. A permanência dessa área na profissão é requisitada mais do que nunca, pois, na contemporaneidade, o sucesso advém da valorização da pessoa humana.

Sobre o comportamento de quem não está satisfeito, Albuquerque (2012), orienta:

A média que trabalhamos mal humorado, perdemos o foco da cooperação e integração grupal, dificultando ainda mais comunicação e a motivação das pessoas. Se ao invés disso usarmos de maturidade, autoconhecimento e bom senso em nossas ações, elevamos nossa autoestima e participação, colaborando para um ambiente de troca e crescimento. Desenvolver um bom nível de comportamento com todas as pessoas é uma responsabilidade individual e organizacional. (ALBUQUERQUE, 2012, p. 1).

O clima organizacional define o humor e a cooperação grupal. Ou seja, ter estratégias é mudar o modo de agir, e esse modo depende do bom desempenho da Gestão de Pessoas. Essas estratégias faz o colaborador se sentir parte do processo de êxito e de disciplinamento de acordo com a política organizacional da empresa. Para Chiavenato (2002) “a competência é a junção de três elementos: saber fazer (informações, conhecimento e experiências), querer fazer (motivação, vontade e comportamento) e poder fazer (ferramentas, equipamentos e local de trabalho)”.

Diante do exposto, é perceptível que a Gestão de Pessoas é uma das peças fundamentais para o agir nas relações interpessoais entre os colaboradores. Por sua vez, esta colabora para um ambiente propício entre a comunicação e integração em uma perspectiva de valorização e de satisfação a tudo aquilo que se é proposto a realizar.

### **3. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS**

#### **3.1 DESCRIÇÃO DOS DADOS COLETADOS**

Os dados ora apresentados fizeram parte de uma entrevista com 8 colaboradores Auxiliar de Serviços gerais-ASG do Colégio da Imaculada Conceição no Estado de Pernambuco. Sendo assim, utilizou-se um questionário semi-estruturado que foi escolhido as questões mais pertinentes, considerando as relações interpessoais dos funcionários.

Objetivando investigar e conhecer como esses profissionais de suma importância para a limpeza do ambiente escolar se relacionam entre si, bem como identificar seus sentimentos de pertencimento a escola e sua relação com gestão, foi que se deu os resultados postos mediante dos gráficos a seguir.

### Você indicaria seu atual local de trabalho para alguém?

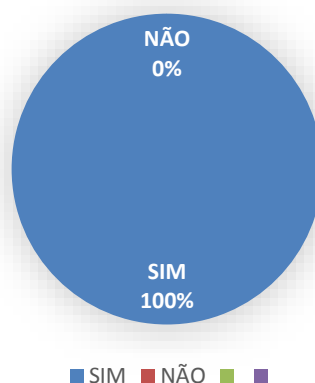


Gráfico 1. 2018

É importante perceber nesse primeiro gráfico, que todos os entrevistados indicariam, a escola e sua respectiva função para uma outra pessoa trabalhar, o que demonstra a ideia de satisfação mediante eles.

### Você está satisfeito com o seu trabalho?

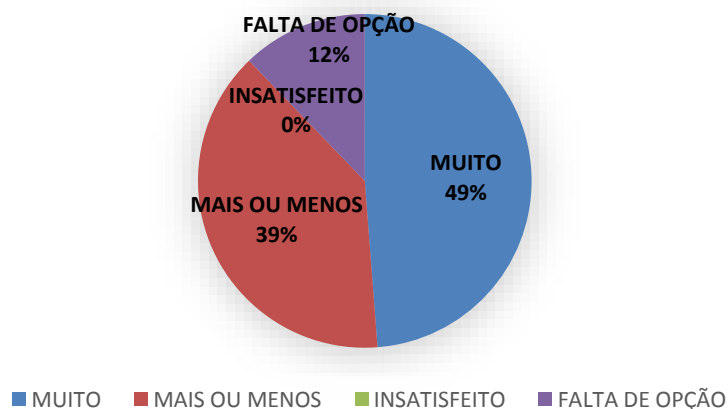


Gráfico 2. 2018

Nesse segundo gráfico, a satisfação relacionada ao trabalho está dividida com outros aspectos que podem variar de acordo com o que cada um planeja em sua vida pessoal. Como por exemplo, buscar novas experiências em outras funções. No entanto, ainda assim, a satisfação está superior aos demais requisitos.

### Como você considera as relações de trabalho com seus colegas ASG?

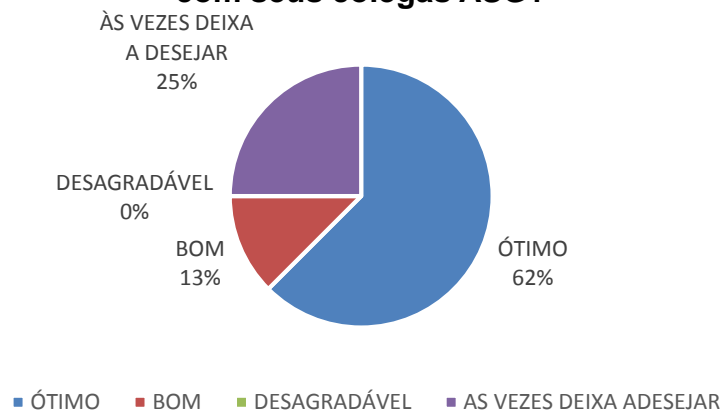


Gráfico 3. 2018

Nesse gráfico, segundo os entrevistados existe uma ótima relação de trabalho entre si, no entanto cabe perceber as situações de insatisfações, considerando que os sujeitos são diferentes e assumem também posturas diferentes, há relações que deixam a desejar para os participantes da entrevista.

### você é ouvido pelo (a) gestor (a) da escola?

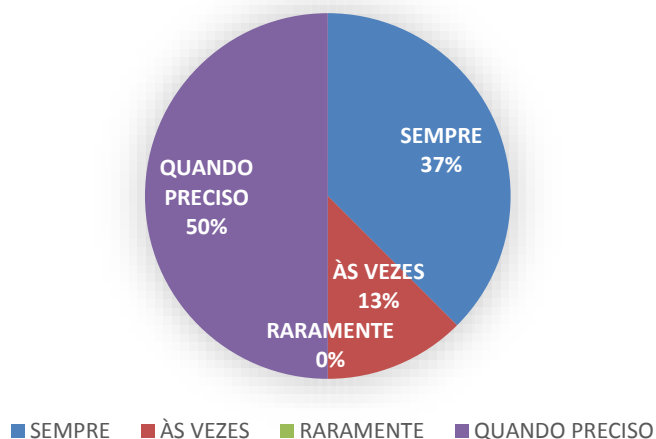


Gráfico 4. 2018

No que se refere a ser ouvido pelo gestor da escola, os resultados mostram que, quando preciso, há uma abertura para o diálogo, o que resulta possivelmente nos gráficos anteriores estarem com mais motivações por parte de outros questionamentos das relações interpessoais.

**Qual é o modelo de gestão praticada na escola em que você trabalha?**

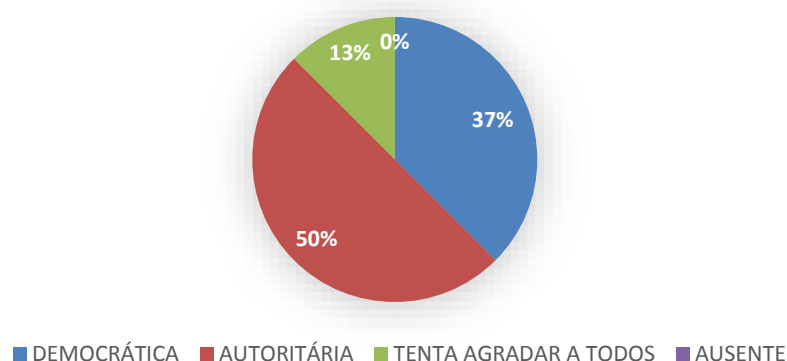


Gráfico 5. 2018

Ao perguntar sobre o modelo de gestão foi resultante conforme demonstra o gráfico cinco que, consideraram autoritária. Porém, é preciso enfatizar que geralmente quando se trabalha em uma Instituição religiosa a gestão é vista dessa forma por cresças já formuladas, o quesito democrático também se faz presente para alguns entrevistados.

**Com relação ao sentimento de pertencer à equipe, você sente que:**

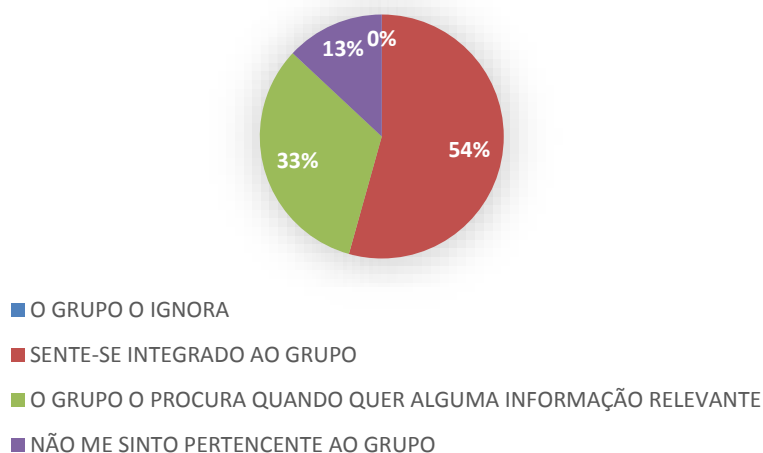


Gráfico 6. 2018

A integração a equipe é vista de maneira positiva como mostra os resultados, entretanto há também situações de procurar o outro quando algo é favorável por quem busca.

### Quanto à sua remuneração, o que você tem a dizer?

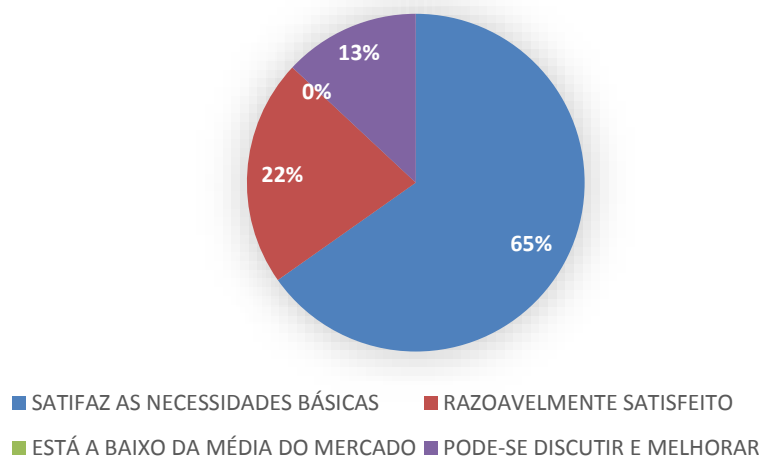


Gráfico 7. 2018

Nesse sétimo e último gráfico, vê-se a remuneração como um valor para cumprir as necessidades básicas dos funcionários ASG, ou seja, o salário da categoria instituído, para eles, passa a ser satisfatório na medida que é possível resolver seus gastos básicos, mas há quem respondeu que é razoável.

### 3.2 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Após a descrição dos dados obtidos nessa pesquisa é possível analisar que os colaboradores ASG do Colégio da Imaculada Conceição conforme demonstram os dados obtidos estão com seus anseios sob integração entre seus colegas de trabalho e a própria Instituição de Ensino.

De acordo com Maximiano (1995), "a possibilidade de participar do processo de tomada de decisões enobrece o trabalho e aumenta o percentual de satisfação". É possível observar essa relação com o resultado do primeiro e segundo gráficos, quando os participantes se dizem satisfeitos com seu trabalho e que indicariam a outras pessoas aquele local como referência de um ambiente agradável.

Com relação ao gráfico quatro e seis é possível inferir o pensamento de Fogari e Teixeira (2012), quando estes afirmam que “a administração só será participativa quando envolve os funcionários e clientes nas atividades de produção, contribuindo com opiniões”. Ou seja, quando os colaboradores precisam conversar com a gestão, estes são sempre ouvidos e orientados da melhor maneira que favorece a maioria, partindo sempre do princípio de igualdade e bem-estar entre as relações interpessoais.

No que se refere à gestão como autoritária Mello (2010) coloca um gestor nesse perfil como: alguém que “comanda com firmeza, provoca mudanças na equipe, está à frente, mobiliza as pessoas para um ideal. É do tipo que motiva as pessoas a fazerem algo juntamente com ele”. Sendo assim, o sétimo gráfico demonstra a gestão autoritária, pelo fato de ser religiosa, mas é possível observar que estar à frente de uma grande instituição como a do Colégio da Imaculada Conceição requer a mobilização de todos em prol de um ideal que é a educação por meio dos princípios ético, moral e valor.

Ao assumir um papel de líder é preciso ter o olhar sobre todos, ter a visão crítica da situação que se apresenta, quem são as pessoas que compõem o grupo e qual o resultado a ser alcançado. Este olhar deve ser diferenciado: desloca a realidade para focar novamente (SANTOS,2008,34).

A gestão de Pessoas é muito mais de que um espaço que organiza e estabelece o fazer, mas ser líder diante de todas as situações que possam ser modificadas, é saber identificar melhor sua equipe e nortear o melhor caminho sendo sensível as necessidades do ser humano a qual está ali exercendo as atribuições pertinentes a seu cotidiano.

#### **4. CONSIDERAÇÕES**

A Gestão de pessoas é a área que está cada vez mais requisitada e sendo útil para reconhecer o processo de trabalho e as situações emocionais e de bem-estar entre os colaboradores. Fica claro que, quando se tem uma gestão participativa, é provável que os participantes se sintam bem e sintam-se orgulhosos em trabalhar em determinado espaço.

Precisamente no Colégio da Imaculada Conceição foi possível evidenciar o contentamento dos colaboradores ASG, o que foi o objetivo dessa pesquisa em saber como esses profissionais, de suma importância no dia a dia do espaço escolar, sentiam-se com relação aos seus colegas e com a gestão da escola, precedida pelas Irmãs Filhas da Caridade.

Dirigir pessoas é se despir de preconceitos e buscar identificar as singularidades particulares para só então partir para o geral das relações interpessoais e, é o que é feito por meio de um trabalho que preza pelo respeito e pelo compromisso com a integridade moral, ética e profissional desses colaboradores.

## 5.REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, C. **Relacionamento Interpessoal**. 2012: Disponível em: <<http://www.alcancesolucoes.com.br/artigos/cassia/Relacionamento-Interpessoal-Artigo.pdf>>. Acessado 30 de agosto 2018. 22h.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1980.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: O novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. São Paulo: Campus, 1999.

\_\_\_\_\_. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

.FOGARI, I.; TEIXEIRA, E. S. **A importância do desenvolvimento humano para a organização**. Revista Eletrônica Gestão e Negócios, v. 3, n. 1, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A. **Além da hierarquia: como implantar estratégias participativas para administrar a empresa enxuta**. São Paulo: Atlas, 1995.

MELLO, FABIO BANDEIRA DE. **Perfis de Líderes**. Disponível em: <http://www.gpportal.com.br/2010/08/10-perfis-de-lideres.html>. Acesso em 20 de Agosto de 2011.

SAMARA, Beatriz Santos e MORSCH, Marco Aurélio. **Comportamento do consumidor**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SANTOS, MICHELLE S. DOS. **A liderança, o poder e o intraempreendedorismo.**  
Disponível em: [www.pp.ufu.br/cobenge2001/trabalhos/emp014.PDF](http://www.pp.ufu.br/cobenge2001/trabalhos/emp014.PDF). Acesso em 27  
de setembro de 2011.