

## Relacionamento Interpessoal: Um Estudo Exploratório da Percepção dos Colaboradores sobre as Estratégias de Relacionamento Interpessoal em uma Empresa de Telemarketing

*Interpersonal Relationship: An Exploratory Study of Employees' Perception of Interpersonal Relationship Strategies in a Telemarketing Company*

*Relación Interpersonal: un Estudio Exploratorio de la Percepción de los Empleados sobre las Estrategias de Relación Interpersonal en una Empresa de Telemarketing*

Alessandro Kawan de Araujo Wanderley<sup>1</sup>  
[alessandro.wanderley@fatec.sp.gov.br](mailto:alessandro.wanderley@fatec.sp.gov.br)

Ana Paula Carvalho de Souza<sup>1</sup>  
[ana.souza211@fatec.sp.gov.br](mailto:ana.souza211@fatec.sp.gov.br)

Beatriz Viegas Cardamoni<sup>1</sup>  
[beatriz.cardamoni@fatec.sp.gov.br](mailto:beatriz.cardamoni@fatec.sp.gov.br)

Kauane da Silva Amarilia<sup>1</sup>  
[kauane.amarilia@fatec.sp.gov.br](mailto:kauane.amarilia@fatec.sp.gov.br)

Michele Raysha Silva Lopes<sup>1</sup>  
[michele.lopes01@fatec.sp.gov.br](mailto:michele.lopes01@fatec.sp.gov.br)

### Palavras-chave:

*Relação interpessoal.  
Clima organizacional.  
Comunicação interna.  
Líderes.  
Ruídos.*

### KeyWords:

*Interpersonal relationship.  
Organizational climate.  
Internal communication.  
Leaders.  
Noise.*

### Palabras clave:

*Relación interpersonal.  
Clima organizacional.  
Comunicación interna.  
Ruídos.*

### Enviado em:

05 novembro, 2023

### Apresentado em:

05 dezembro, 2023

### Publicado em:

29 junho, 2024

### Evento:

69 EnGeTec

### Local do evento:

Fatec Zona Leste

### Resumo:

Este artigo aborda a importância da relação interpessoal, do clima organizacional e da comunicação nas organizações. As relações interpessoais são essenciais para o desempenho e satisfação da equipe no trabalho, especialmente em ambientes competitivos onde os funcionários enfrentam desafios diários. Um clima organizacional positivo, liderado por líderes em vez de chefes - pois líderes inspiram, assim, criando um ambiente de trabalho mais inspirador e motivador - complementa a importância das relações interpessoais e resulta em funcionários mais satisfeitos e produtivos, capazes de enfrentar os desafios impostos no ambiente. A comunicação interna eficaz mantém todos os membros da equipe informados e alinhados às metas e aos objetivos da organização, previne conflitos e promove uma colaboração produtiva. No entanto, ruídos de comunicação, como fofocas e boatos, prejudicam a eficácia da comunicação, causam mal-entendidos e deixam o ambiente menos harmônico. Utilizou-se, no estudo, uma abordagem quantitativa complementada por uma pesquisa em uma organização de telemarketing na cidade de São Paulo, os resultados melhoraram o ambiente organizacional, pois destacaram o que precisava ser corrigido na empresa, como o nível de estresse elevado, e incentivaram o desenvolvimento profissional dos colaboradores.

### Abstract:

This article discusses the importance of interpersonal relationships, organizational climate and communication in organizations. Interpersonal relationships is essential for team performance and satisfaction at work, especially in competitive environments where employees face daily challenges. A positive organizational climate, led by leaders rather than bosses, because leaders inspire, thus creating a more inspiring and motivating work environment, complements the importance of interpersonal relationships, resulting in more satisfied and productive employees, able to face the challenges imposed in the environment. Effective internal communication keeps all team members informed and aligned with the organization's goals and objectives, preventing conflicts and promoting productive collaboration. However, communication noise, such as gossip and rumors, undermines the effectiveness of communication, causing misunderstandings and making the environment less harmonious. The study used a quantitative approach complemented by a case study in a telemarketing organization in the city of São Paulo, the results improved the organizational environment, highlighting what needed to be corrected in the company, such as high stress levels, and encouraging the professional development of employees.

### Resumen:

Este artículo aborda la importancia de las relaciones interpersonales, el clima organizacional y la comunicación en las organizaciones. Las relaciones interpersonales son esenciales para el rendimiento del equipo y la satisfacción en el trabajo, especialmente en entornos competitivos donde los empleados se enfrentan a retos diarios. Un clima organizacional positivo, liderado por líderes en lugar de jefes, ya que los líderes inspiran, creando así un ambiente de trabajo más inspirador y motivador, complementa la importancia de las relaciones interpersonales y da como resultado empleados más satisfechos y productivos, capaces de enfrentar los desafíos impuestos al entorno. La comunicación interna efectiva mantiene a todos los miembros del equipo informados y alineados con las metas y objetivos de la organización, previene conflictos y fomenta la colaboración productiva. Sin embargo, los ruidos de comunicación, como los chismes y los rumores, perjudican la eficacia de la comunicación, causan malentendidos y hacen que el ambiente sea menos armonioso. En el estudio, se utilizó un abordaje cuantitativo, complementado con una investigación en una organización de telemarketing de la ciudad de São Paulo, los resultados mejoraron el clima organizacional, ya que destacaron lo que necesitaba ser corregido en la empresa, como el alto nivel de estrés, e incentivaron el desarrollo profesional de los empleados.

<sup>1</sup> Faculdade de Tecnologia da Zona Leste | Fatec Zona Leste

## 1. Introdução

As relações sociais são complexas, únicas e possuem diversas particularidades e não é diferente no ambiente corporativo que, naturalmente, é competitivo, o que pode interferir na comunicação e na relação interpessoal. Elementos internos e/ou externos interferem na transmissão da informação coerente e objetiva. Expressões mal interpretadas, e-mail desconexos, reuniões subjetivas, fofocas e boatos são alguns dos perigos que promovem competitividade, desmotivação, falta de comunicação e estresse.

Tendo em vista o contexto apresentado, o objetivo deste estudo é compreender a percepção dos colaboradores de uma empresa de telemarketing, localizada na cidade de São Paulo, sobre o relacionamento interpessoal. O estudo é seguido de uma abordagem quantitativa baseado em um estudo de caso e em referências bibliográficas, é predominante na pesquisa: participantes do sexo feminino que possuem renda mensal individual de 1 a 2 salários-mínimos e faixa etária de 18 a 28 anos.

## 2. Fundamentação Teórica

A seguir, serão discutidos os assuntos relacionados ao tema, serão abordadas também a perspectiva de autores e entidades do campo de estudo.

### 2.1. Relação Interpessoal

O conceito de Relação Interpessoal (RI) é um elemento fundamental que se origina das áreas da sociologia e da psicologia. Refere-se à dinâmica de interações entre duas pessoas ou grupos de pessoas e abrangem uma ampla gama de contextos como amigos, relacionamentos entre colegas de faculdade, ambientes de trabalho, laços familiares, igrejas, comunidades entre outros grupos sociais. Em suma, a RI se configura como uma forma de relação social que é direcionada por um grupo de indivíduos que compartilham uma mesma sociedade, conforme apontado por Soares *et al.* (2019). Essa concepção desempenha um papel significativo na compreensão das dinâmicas sociais e na análise das interações humanas.

Assim também, para Silva (2018), o ser humano é um ser social cujos relacionamentos em si são complexos, cada pessoa é única, possui suas particularidades, age, pensa e se comporta de maneiras diferentes. Diante do contexto em que as empresas estão inseridas, com um ambiente de trabalho bastante competitivo, esses fatores se tornam ainda mais agravantes e refletem diretamente nos resultados e nos desempenhos da empresa e dos profissionais.

Goleman (2015), enfatiza a importância do bem-estar e as experiências positivas dos colaboradores têm sido apontados como fenômenos essenciais para o funcionamento adequado e competitivo da organização. Neste contexto, as organizações enfrentam o desafio de melhorar a qualidade de vida e otimizar o desempenho dos funcionários. Além disso, é considerado que o sucesso da gestão organizacional depende diretamente da inteligência emocional, de acordo com o próprio autor.

Levando-se em consideração que em toda organização e em todos os segmentos e setores estão presentes as relações interpessoais, que as pessoas são seres complexos e com individualidades, mas que também precisam trabalhar em grupos e equipes, interagir com os colegas de trabalho, bem como, com os clientes, é que as empresas não podem deixar de investir no capital humano, pois apesar de toda a tecnologia e inovação que chega à sociedade, as pessoas nunca deixaram de ser o maior patrimônio das instituições (FONSECA *et al.*, 2016).

Neste sentido, a complexidade das relações interpessoais torna-se evidente, as organizações enfrentam desafios significativos em um ambiente altamente competitivo. Contudo, em última análise, investir no capital humano e compreender as nuances, se torna um injuntivo para as instituições, já

que, mesmo diante dos avanços tecnológicos, as pessoas continuam sendo o ativo mais valioso das organizações.

## 2.2. Clima Organizacional

Cada vez mais, as empresas que têm líderes, e não chefes, são bem-sucedidas. O chefe impõe as regras, é conhecido por centralizar o poder e está preocupado somente com o resultado, ele é temido pelo seu autoritarismo, enquanto o líder não se preocupa só com o resultado, busca a melhor maneira de, junto com os colaboradores, conseguir atingir as metas traçadas. Consequentemente, se há um clima organizacional agradável, que valoriza e motiva o profissional e conquista o respeito de todos os que fazem parte do processo, por meio da valorização individual, os indivíduos tornam-se corresponsáveis pela empresa e pelo seu desenvolvimento.

Para Minicucci (2013), a insatisfação no trabalho é igualmente proporcional ao avanço da modernidade, pois trouxe consigo o esfriamento e o distanciamento das relações interpessoais nas organizações em virtude da especialização do trabalho. As pessoas são selecionadas por sua especialização, fechando-se em seus ambientes laborais, deixando, assim, os relacionamentos interpessoais em segundo plano.

A satisfação no trabalho está associada a melhores níveis de bem-estar e saúde psicológica do indivíduo. Em termos organizacionais ter empregados satisfeitos com o trabalho diminui o turnover, diminui o absenteísmo, aumenta a produtividade e o desempenho (SIQUEIRA, 2008). Para atender a essa necessidade, é vital que os administradores estejam plenamente conscientes da importância do clima organizacional e do setor de Recursos Humanos de sua empresa, como destacado por Graça (1999). Eles devem não apenas escutar os interessados, mas também demonstrar interesse em observar o comportamento das pessoas dentro do ambiente organizacional. Esse entendimento é essencial para uma gestão eficaz.

## 2.3. Definição de Comunicação

A comunicação se faz completamente presente na vida humana, sendo a essência que permite transmitir informações, ideias e sentimentos de um indivíduo para outro. Esse processo abrange uma ampla gama de modalidades, desde a comunicação verbal e escrita até a comunicação não verbal, que inclui gestos, expressões faciais e linguagem corporal. A eficácia da comunicação desempenha um papel crucial em todos os aspectos da sociedade, desde relacionamentos interpessoais até em contextos empresariais e políticos, que desempenham um papel vital na construção de compreensão e colaboração entre as pessoas. Portanto, compreender a definição e os elementos que permeiam a comunicação é essencial para uma comunicação bem-sucedida e uma interação significativa entre indivíduos e grupos.

Conforme Figueiredo (1999), a comunicação nasceu da necessidade humana de expressar sentimentos de forma codificada. Desde então, muitas técnicas surgiram para facilitar interações. A palavra comunicação tem raízes no latim *communicare*, que significa tornar comum (Michaellis). Guix (2008) define 'comunicação' como a transmissão e a compreensão de informações. Rego (2022) enfatiza que a comunicação é vital desde os primeiros meses de vida, pois promovem o desenvolvimento e permitem o engajamento social.

Com o tempo, a comunicação desempenha um papel fundamental em várias áreas, especialmente no mundo profissional. Ela é essencial para o fluxo de atividades, seja entre colegas de um departamento ou entre diferentes setores de uma organização, como apontado por Torquato (2015). Alcarde (2022) destaca que a comunicação, presente desde os primórdios da humanidade, assume diversas formas, incluindo expressões faciais, variações no tom de voz e uso de imagens. Guix (2008) classifica a comunicação em quatro tipos: verbal, não verbal, escrita e visual.

### 2.3.1. Comunicação na Empresa

A Comunicação Interna desempenha um papel fundamental na Gestão Estratégica de Pessoas, sendo supervisionada por líderes da Administração e do departamento de Recursos Humanos. O propósito é gerenciar as informações circulantes no ambiente de trabalho, proporcionando aos funcionários esclarecimentos sobre as atividades da empresa, com o intuito de alinhar metas e objetivos, visando aprimorar o relacionamento entre a organização e seus colaboradores, de acordo com Torquato (2015).

Deve-se aprimorar a comunicação interna (FORNI, 2019), pois, problemas de comunicação frequentemente resultam em impactos negativos nos resultados almejados. Quando um funcionário não recebe informações de maneira clara, é propenso a fazer suposições e inadvertidamente agir em desacordo com as expectativas da empresa. Essas situações podem desencadear boatos, conflitos entre colaboradores e líderes, e, conseqüentemente, desmotivação, afetando a produtividade de forma direta. Portanto, a comunicação visa fortalecer a cultura organizacional e alinhar as ações dos funcionários aos objetivos da organização (DUTERME, 2008).

Rego (2022) destaca a importância da colaboração entre líderes de diferentes setores e o departamento de Recursos Humanos na identificação e resolução das necessidades dos funcionários. Essa dinâmica ocorre por meio da Comunicação Interna, os líderes compartilham observações relevantes ao RH, possibilitando que as informações alcancem os tomadores de decisão. Esse processo é essencial para abordar questões e promover um ambiente de trabalho mais positivo. Sthéfani (2019) ressalta que a conectividade durante a comunicação é crucial, especialmente em um mundo globalizado, onde o sucesso depende da colaboração em equipe. A partir dessa premissa, surgiram diversos modelos para analisar o processo comunicativo.

Além disso, ela menciona que as organizações têm à disposição diversas abordagens de comunicação interna para alcançar resultados positivos. Isso inclui a comunicação escrita, que é comum no ambiente empresarial e pode ser realizada de várias formas, como através de jornais murais para manter os colaboradores atualizados. A comunicação verbal desempenha um papel crucial no cotidiano das empresas e ocorre por meio de palestras, reuniões, feedbacks e eventos de confraternização, facilitando a interação entre colaboradores, gestores e líderes.

A comunicação vertical é empregada para transmitir informações a colaboradores em posições hierárquicas superiores, como gestores e líderes, sendo fundamental para o planejamento estratégico. A comunicação horizontal, por outro lado, visa comunicar diretamente a todos os colaboradores, independentemente de seu cargo, promovendo relacionamentos interpessoais sólidos na equipe. Finalmente, a comunicação diagonal envolve a disseminação de informações inter-hierárquicas e é ideal para informar toda a empresa sobre novos projetos, contexto ou mensagens motivacionais

### 2.3.2. Conceito de Ruído Dentro da Organização

De forma concisa, os ruídos de comunicação são elementos internos ou externos que perturbam a transmissão entre quem fala e quem ouve. Conforme Forni (2019), os ruídos de comunicação são elementos que resultam em efeitos indesejados na comunicação, podendo levar a erros nas mensagens e mal-entendidos que frequentemente prejudicam o sucesso das tarefas.

Para Sthéfani (2019), uma comunicação deficiente leva a um aumento desnecessário de conflitos. Diálogos apressados e descuidados, expressões carregadas de subjetividade, e e-mails mal escritos podem causar confusão e equívocos. Portanto, as organizações devem estabelecer canais de comunicação alinhados com sua realidade e mercado. A eficácia da comunicação ocorre quando a compreensão do receptor coincide com a intenção do emissor. Em sociedade, e especialmente em organizações empresariais, a habilidade de comunicação é crucial, especialmente para profissionais de gestão e recursos humanos.

É cada vez mais evidente como os processos de comunicação promovem relações mais participativas e comprometidas, tornando as organizações mais flexíveis e adaptáveis em sua constante evolução.

Isso permite que elas interajam socialmente de maneira responsável, alinhando seus interesses com as condições culturais, econômicas e políticas em que operam.

Além disso, um dos principais fatores que causa o desentendimento da comunicação dentro de uma organização são a fofoca e os boatos gerados pelos funcionários da empresa.

Os boatos consistem em afirmações que circulam entre as pessoas, nunca são simplesmente o pensamento particular de um indivíduo. O boato é um fenômeno de grupo, alguma coisa que acontece entre pelo menos duas pessoas [...]. Os boatos não são, portanto, sinônimo de preconceitos, estereótipos, crenças ou atitudes, embora cada um desses possa se transformar em um boato. Pelo contrário, os boatos são essencialmente atos de comunicação. (KEPFERER, 2022)

Clegg e van Iterson (2009) destacam que a fofoca alerta sobre perigos que ameaçam a ordem nas organizações e seu poder se baseia na vigilância discursiva, supervisão e monitoramento das transgressões. Enquanto os sujeitos da fofoca, as vítimas, não podem ser formalmente disciplinados por outros que não têm poderes para fazê-lo, estes podem ser informalmente disciplinados pela deslegitimação e eventualmente pelo alcance da fofoca, especialmente quando alcança as estruturas formais de decisão e poder dentro das empresas.

Shaw *et al.* (2011), entretanto, destacam que o ato de fofocar promove troca de informações que fortaleceram as relações entre os envolvidos, porém, enfraquecem os laços entre o fofoqueiro e a vítima. Ou seja, novamente, a nocividade é mais evidente na relação com o vitimado, enquanto, e ao mesmo tempo, se colabora com o receptor.

### 3. Materiais e Métodos

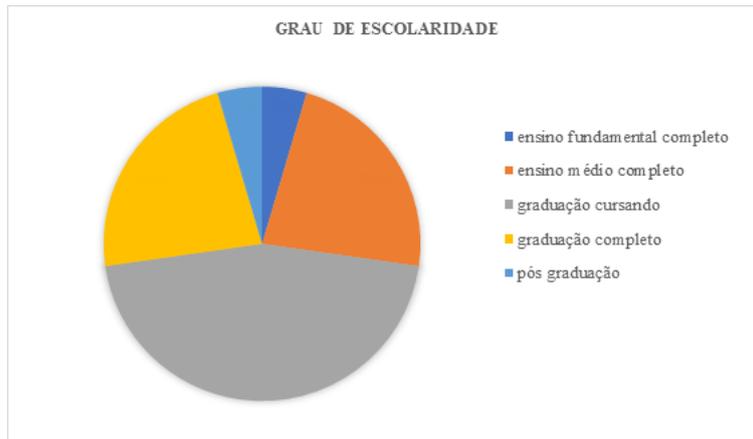
No presente artigo, utilizamos uma abordagem quantitativa para explorar o tema sobre relacionamento interpessoal dentro de uma organização do seguimento de telemarketing. Utilizou-se um questionário quantitativo como instrumento de coleta de dados, a metodologia de análise se baseou em referências bibliográficas relevantes e em um estudo de caso. Para a organização e a classificação dos dados, empregou-se a análise estatística descritiva, onde foi selecionada uma amostra representativa de vinte e dois participantes. A empresa pesquisada é de grande porte, possui aproximadamente 3 mil colaboradores, destes, 22 pessoas participaram da pesquisa respondendo a um questionário sobre relacionamento interpessoal. Para assegurar a precisão e consistência na atribuição dos resultados, conduziu-se uma análise estatística na qual os dados foram revisados e categorizados independentemente, comparando os resultados para garantir concordância.

### 4. Resultados e Discussões

Por meio do formulário de pesquisa, foi possível identificar que o público-alvo - de 22 participantes - se identificam com os gêneros feminino, masculino e outro, havendo uma predominância de 68,2% que se identificam com o gênero feminino. Também é possível identificar diversas idades que variam de 18 a 43 anos, sendo que 54,54% das pessoas que responderam ao formulário estão na faixa etária entre 18 e 28 anos, logo após, tem-se 22,72% entre 33 e 38 anos, seguido de 13,63% entre 28 e 33 anos e, por fim, 4,54% entre 38 e 43 e 43 a 48 anos.

Em relação à etnia, 40,9% das pessoas se identificam com negras, 31,8% se identificam com brancos e 27,3% com pardos. Os resultados da pesquisa sobre o grau de escolaridade revelam uma tendência notável: 45,5% das pessoas se encontram cursando ensino superior, indicando um número significativo de indivíduos que busca educação além do ensino médio. Isso reflete a importância que as pessoas atribuem ao desenvolvimento profissional e à obtenção de habilidades avançadas para enfrentar os desafios do mercado de trabalho.

Gráfico 1: Grau de escolaridade



Fonte: Dos autores (2023)

Nota-se que 90,9% recebem de 1 a 2 salários-mínimos de renda mensal, e 9,1% recebem 3 a 5 salários. É possível definir que 72,72% dos que responderam ocupam um cargo relacionado à análise de atendimento, seguido por 9,09% em planejamento e, por fim, tem-se 4,54% na área de supervisão e orientação de saúde.

Ao realizar a pergunta referente a satisfação dos funcionários com a empresa foi possível concluir que 36,4% dos indivíduos participantes não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos com o clima organizacional de empresa ao qual fazem parte. Após esse grupo de pessoas que informaram não estar nem satisfeitos nem insatisfeitos, ou seja, estão apáticos com o clima, vem 31,8% que declararam que estão parcialmente satisfeitos com o ambiente, logo depois, vem 22,7% que está satisfeito com o clima em sua empresa. Por fim, 9,1% representam o grupo que informou estar insatisfeito com o clima organizacional presente na empresa. De fato, os indicadores demonstram que a maioria dos participantes atribuiu um grau extremamente elevado de importância ao trabalho em equipe em suas vidas profissionais. Essa constatação ressalta a compreensão generalizada de que colaboração, engajamento e sinergia entre colegas desempenham um papel fundamental no alcance de metas e na conquista do êxito em ambientes de trabalho diversificados.

Em relação aos fatores predominantes que afetam a construção de um bom relacionamento interpessoal, a pesquisa revela que: falta de comunicação (72,7%), fofoca (63,6%), favoritismo (63,6%), a rivalidade/competitividade (50%), o individualismo (45,5%) e os preconceitos (36,4%). É importante ressaltar que esses fatores afetam o engajamento, os resultados, o desenvolvimento individual e em grupo.

Gráfico 2: Fatores e relacionamento interpessoal



Fonte: Dos autores (2023)

Quando questionados sobre o quão importante é o trabalho em equipe para o funcionário, os indicadores demonstram que 59,1% dos participantes atribuem um grau extremamente elevado de importância ao trabalho em equipe em suas vidas profissionais. Essa constatação ressalta a compreensão generalizada de que colaboração, engajamento e sinergia entre colegas desempenham um papel fundamental no alcance de metas e na conquista do êxito em ambientes de trabalho diversificados.

Ao realizar-se a pergunta referente a frequência em que se chega em casa satisfeito, é possível observar que 36,4% 'raramente' chega em casa satisfeito, seguido por 31,8% 'eventualmente', logo após por 18,2% 'frequentemente' e, por fim, 13,6% 'muito frequentemente'. Ao se observar os resultados referente à questão do reconhecimento pelo gestor, pode-se declarar que, 40,9% das respostas adquiridas pelos participantes é de indivíduos que raramente têm seu trabalho reconhecido pelo seu gestor, já em 22,7% das respostas, os participantes informam que, eventualmente, são reconhecidos pelo gestor, 18,2% dos participantes declararam que frequentemente tem seu trabalho reconhecido, 13,6% dos participantes informou que seu gestor reconhece o seu trabalho com muita frequência, por fim, 4,6% dos funcionários expuseram que seu trabalho nunca é reconhecido pelo seu gestor. Vale ressaltar que, na empresa onde foi realizada a pesquisa, existem diversas equipes, cada equipe é representada por um gestor diferente, o que condiz que isso pode resultar em resultados distintos.

Em relação à importância de ter liberdade para expor situações desconfortáveis com o líder, todos os funcionários reconhecem como fator 'muito importante' ou 'importante'. Dessa forma, é nítido que na relação líder-liderado é possível ter liberdade em abordar situações incômodas, fazendo com que o clima esteja agradável para que as metas sejam alcançadas com o máximo de empenho.

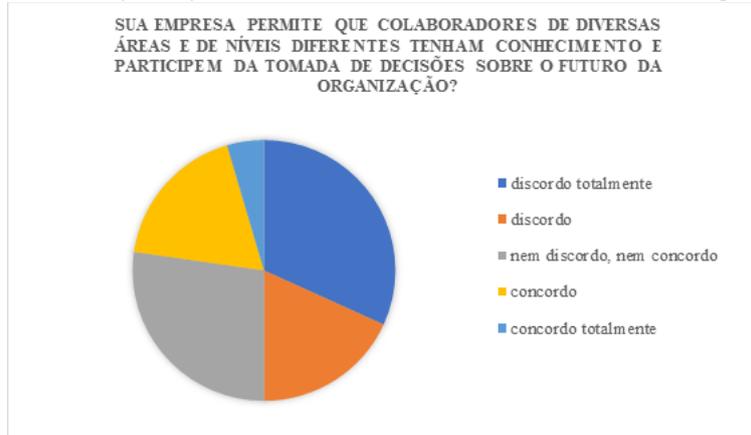
Ao questionar sobre os gestores entenderem a capacidade de execução de cada membro de suas equipes, apresentou-se um fenômeno interessante: 50% dos participantes não se posicionam claramente a favor nem contra a pergunta. Isso sugere que a avaliação da capacidade de execução dos membros da equipe pode ser uma questão complexa e sujeita a diferentes interpretações. É importante notar que a ambiguidade nessa questão destaca a necessidade de comunicação eficaz e avaliações mais precisas por parte dos gestores para maximizar o desempenho e o potencial de suas equipes.

E ao questionar se a empresa permite a participação dos colaboradores de diferentes níveis e áreas na tomada de decisões sobre o futuro da empresa, 31,8% dos funcionários discordam totalmente, seguido por 27,3% que não concordam, nem discordam, logo após temos 18,2% que discordam e concordam e, por fim, somente 4,5% concordo totalmente. Referente a questão da frequência em que o líder está disponível para a comunicação e/ou sanar as dúvidas dos funcionários, 54,5% as respostas informando que o líder está disponível para atendê-los com muita frequência, ou seja, o líder desses indivíduos está sempre disposto a se comunicar com os funcionários.

Já no restante dos resultados percebe-se que houve um empate de respostas (22,7%), onde, uma parte mencionou que seu líder está disponível frequentemente, e para a outra parte das respostas, o líder está disponível eventualmente. Ao analisar esses resultados é possível relatar que, de certo modo, os líderes da empresa onde foram coletados os dados estão disponíveis para seus liderados quando eles precisam, seja para uma comunicação próxima ou para sanar dúvidas pendentes.

Ao perguntar sobre a frequência em que se sentiam estressados, 54,5% dos participantes relatam que é 'muito frequente' o estresse em excesso no ambiente de trabalho. Além disso, algumas respostas (22,7%) se dividem entre 'frequentemente' e 'eventualmente'. O que sugere que, possivelmente, alguns fatores podem ser alterados conforme a dinâmica do dia a dia.

Gráfico 3: Sua empresa permite que colaboradores de diversas áreas e de níveis diferentes tenham conhecimento e participem da tomada de decisões sobre o futuro da organização?



Fonte: Dos autores (2023)

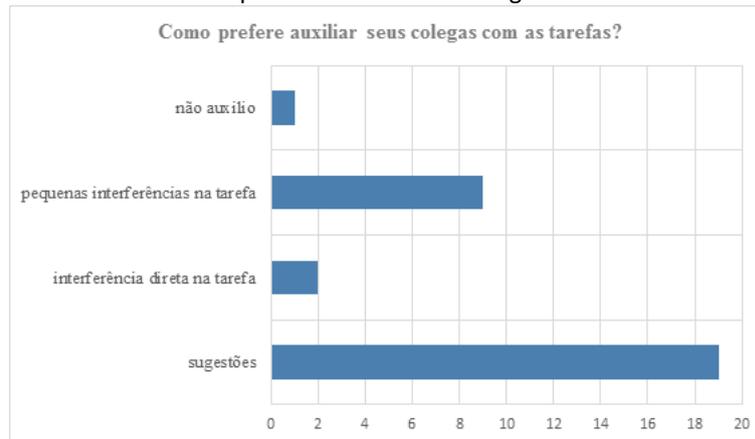
De acordo com as respostas obtidas na pergunta sobre se a distribuição de tarefas afeta o relacionamento no ambiente corporativo, as respostas ficaram extremamente variadas e acirradas. Os participantes estão divididos entre as opções eventualmente (31,8%) e frequentemente (27,3%) ao descrever a frequência com que a distribuição de tarefas impacta suas relações no trabalho. Além disso, a pesquisa revela uma curiosa divisão, com algumas respostas equilibradas entre muito frequentemente (18,2%) e raramente (22,7%). Essa diversidade de respostas sugere que a relação entre a distribuição de tarefas e o relacionamento no ambiente de trabalho é multifacetada e pode variar significativamente de acordo com as dinâmicas específicas de cada equipe e organização. Referente a questão de se considerar individualista dentro da corporação, 54,6% se consideram pouco individualista, seguido por 31,8% que se consideram intermediário entre pouco individualista e muito individualista e, por fim, 13,6% se consideram muito individualista.

Em questão a auxiliar os colegas com as tarefas, 86,4% informam que preferem dar sugestão para ajudar os colegas que estão com dúvidas. Logo após esse grupo, 40,9% declaram que preferem fazer pequenas interferências na tarefa para ajudar, 9,1% dos funcionários informaram que auxiliam o colega fazendo interferência direta na tarefa e, por último, 4,5% informam que não auxiliam o colega em suas tarefas.

Referente à frequência com que as relações com os colegas afetam as tarefas, 36,4% declaram que 'raramente' a relação com os integrantes são impactadas nas tarefas, seguido por 27,3% que consideram 'eventualmente', impactados, 22,7% percebem que frequentemente a relação com os integrantes impactam nas demandas e 13,6% declaram que é muito frequente os colegas de trabalho afetarem as responsabilidades dentro do ambiente corporativo. Essa diversidade de respostas sugere que as relações com os integrantes da própria equipe variam de acordo com as atividades propostas, demandas, gerenciamento de tempo e organização de tarefas.

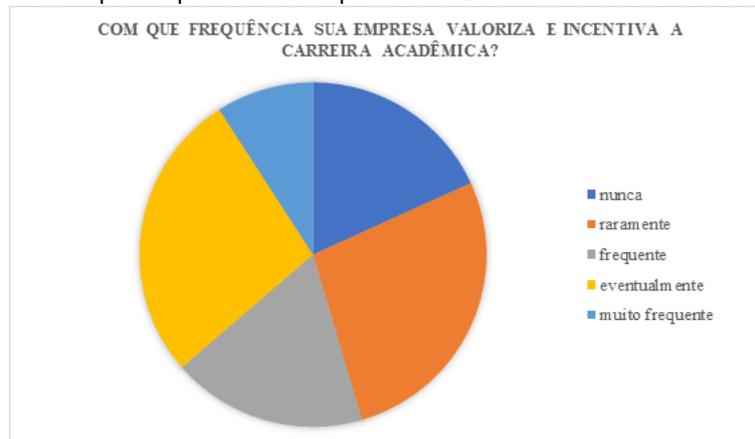
A conciliação entre o trabalho e atividades particulares revelam um padrão consideravelmente bom, 45,5% dos participantes relatou que frequentemente consegue conciliar suas responsabilidades profissionais com suas atividades pessoais. Isso indica que a organização está adotando políticas e práticas que permitem aos colaboradores alcançar um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal. Referente a questão da frequência com que a empresa valoriza e incentiva a carreira acadêmica do funcionário, 27,3% afirmam que raramente e eventualmente a empresa valoriza e incentiva a carreira acadêmica, seguido por 18,2% nunca e frequentemente e, por fim, 9,1% muito frequentemente.

Gráfico 4: Como prefere auxiliar seus colegas com as tarefas?



Fonte: Dos autores (2023)

Gráfico 5: Com que frequência sua empresa valoriza e incentiva a carreira acadêmica?



Fonte: Dos autores (2023)

## 5. Conclusão

O presente estudo, destacou a importância e a relevância do relacionamento interpessoal dentro das organizações. Os resultados dessa pesquisa, que tinha o objetivo de compreender a percepção dos colaboradores visando o relacionamento interpessoal em uma empresa de telemarketing, trouxe indispensáveis reflexões para o ambiente organizacional, em alguns deles destacou-se pontos de melhoria na empresa, como o nível de estresse elevado e a falta de incentivo para o desenvolvimento profissional dos colaboradores.

Adotar soluções efetivas de implementação de programas de bem-estar, com abordagens de meditação, suporte psicológico, oferecer treinamentos e desenvolvimento ligados a liderança, cria um ambiente mais positivo, saudável e motivador. É notável a tamanha diversidade das equipes, um ponto positivo, pois, desempenha um papel bastante dinâmico na organização. Os líderes devem reconhecer a singularidade de cada equipe e saber nutrir o relacionamento com abordagens adaptativas.

Para manter os colaboradores engajados, é indicado proporcionar um ambiente de trabalho saudável, com a comunicação eficaz, onde o apoio mútuo e o reconhecimento sejam cada vez mais incentivados, conseqüentemente, elevando a colaboração e produtividade das equipes. Portanto, o investimento no relacionamento interpessoal serve para melhorar o bem-estar dos colaboradores e contribui para o sucesso a longo prazo da organização.

## REFERENCIAS

ALCARDE, Alana. A Comunicação Interna Sem Ruídos Que Reflete No Desenvolvimento Positivo Das Empresas. **Faculdade Anhanguera Educacional**. Disponível em: <[https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/50263/1/ALANA\\_ROBERTA\\_ALCARDE\\_SILVA.pdf](https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/50263/1/ALANA_ROBERTA_ALCARDE_SILVA.pdf)> Acesso em: 10 de outubro de 2023.

BESERRA, Edilane Palácio; MACEDO, Maria Erilúcia Cruz. Os Relacionamentos Interpessoais e a Influência no Alcance dos Objetivos Organizacionais. **Id on Line Rev.Mult. Psic.**, Maio/2020, vol.14, n.50, p. 139-150. ISSN: 1981-1179.

KELLER, Edelvais e APARECIDA, Maria. Análise Crítica Teórica da Evolução do Conceito de Clima Organizacional. **Terra e Cultura, ano XX, N. 39**. Disponível em: <<http://periodicos.unifil.br/index.php/Revistateste/article/download/1314/1202>>. Acesso em: 11 de outubro de 2023.

LIMA, C. (2019). Inteligência emocional e satisfação no trabalho. **Universidade Federal do Brasil**. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/198029/001099268.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 09 de outubro de 2023.

MASCARENHAS, B.G. (2017). **Employer Branding** No Ciclo De Relacionamento Com Empregados. Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wpcontent/uploads/2017/09/18-Employer-branding-no-ciclo-de-relacionamento-comempregados.pdf> Acesso em: 10 de outubro 2023.

PIMENTEL, Isabela Duarte. **“Ouvi dizer”: Comunicação integrada como a antídoto para boatos organizacionais**. Editora Appris, 26 de ago. de 2022. Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?id=1auJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs\\_atb#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?id=1auJEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false)> Acesso em: 01 de novembro 2023.

STHÉFANI, Bruna (2019). A Importância Da Comunicação Interna Na Gestão Organizacional. **Faculdade Anhanguera Educacional**. Disponível em: <[https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/27775/1/BRUNA\\_STHEFANI\\_DE\\_OLIVEIRA\\_SANTOS\\_.pdf](https://repositorio.pgsscogna.com.br/bitstream/123456789/27775/1/BRUNA_STHEFANI_DE_OLIVEIRA_SANTOS_.pdf)> Acesso em: 10 de outubro de 2023.